



Marzo de 2020

Representación visual de las respuestas nacionales al discurso de odio en España

Las opiniones expresadas en esta publicación son responsabilidad del/de los autor(es) y no reflejan necesariamente la política oficial del Consejo de Europa o del Gobierno español.

© Consejo de Europa, marzo de 2020

Índice

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Introducción | 4 |
| 1.1 | Marcos de diseño sistémico aplicados | 5 |
| 2 | Calendario del proyecto | 9 |
| 3 | Investigación documental y elaboración de un panorama de la situación | 10 |
| 3.1 | El espacio de problema del discurso de odio | 11 |
| 3.2 | El espacio de intervención del discurso de odio | 13 |
| 4 | Taller de planteamiento | 20 |
| 4.1 | Actividades del taller | 20 |
| 4.2 | Conclusiones y resultados del taller | 25 |
| 5 | Entrevistas a las partes interesadas y recopilación de datos | 28 |
| 5.1 | Protocolo de las entrevistas y las encuestas | 28 |
| 5.2 | Observaciones obtenidas | 29 |
| 5.3 | Procesamiento de los resultados | 35 |
| 5.4 | Actores mencionados | 38 |
| 5.5 | Otras observaciones generales..... | 39 |
| 6 | Taller de replanteamiento | 40 |
| 6.1 | Actividades del taller | 40 |
| 6.2 | Resultados del taller | 41 |
| 7 | Conclusiones | 56 |
| 7.1 | Brechas, retos y oportunidades | 56 |
| 7.2 | Puntos que deben considerarse..... | 58 |
| 7.3 | Hoja de ruta para el cambio..... | 60 |

1 Introducción

En 2019, el Consejo de Europa elaboró su primer proyecto utilizando una metodología de diseño sistémico a fin de ayudar a los gobiernos nacionales a mejorar sus capacidades estratégicas para combatir la creciente utilización del discurso de odio.

La Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio del Ministerio del Interior español estuvo de acuerdo en poner a prueba esta metodología en España. El Consejo de Europa quisiera expresar su agradecimiento por la cooperación y el apoyo de la Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio, sin la cual este proyecto no habría sido posible.

Se contrató a una consultoría establecida en Bélgica, [Namahn](#), para que utilizara un conjunto de herramientas de diseño sistémico con miras a analizar las respuestas nacionales actuales al discurso de odio en España. Este informe presenta las actividades realizadas durante el proyecto y sus resultados.

La metodología utilizada puede resumirse como el esfuerzo de crear vínculos entre conjuntos de datos cualitativos implícitos y explícitos que existen de manera aislada o que son proporcionados por perspectivas singulares. Los conjuntos de datos implícitos consisten en conocimientos e información que “flotan” en las redes de personas sin reflejarse o documentarse, y sin presentarse informes sobre los mismos. Por otra parte, los conjuntos de datos explícitos están contenidos en los informes, los artículos y otros documentos. Recopilamos dichos datos a través de un examen de la documentación existente, y el documento esencial fue la [Recomendación de política general núm. 15 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia \(ECRI\) sobre la lucha contra el discurso de odio](#), del Consejo de Europa.

Los marcos utilizados para combinar, clasificar y procesar los datos recopilados provienen de la teoría y el lenguaje del diseño sistémico. A lo largo de todo el proyecto, se crearon varios modelos de diseño sistémico, basados en el entendimiento en evolución que tenían los consultores del discurso de odio como un espacio tanto de problema como de solución. Durante los dos talleres celebrados con las partes interesadas en Madrid, estos modelos se mostraron al grupo y se pidió a los participantes que realizaran contribuciones para enmendarlos o enriquecerlos, o para crear nuevos modelos.

Durante el proceso de remodelación y análisis de datos, surgieron varias ideas, relacionadas con los principales objetivos del proyecto:

- Mostrar la interacción de las personas con las instituciones, los organismos públicos, las ONG y el sector privado a lo largo del proceso encaminado a combatir el discurso de odio.
- Enumerar las brechas, los retos y las oportunidades para mejorar el enfoque nacional a fin de combatir el discurso de odio.
- Formular recomendaciones para la adopción de medidas de seguimiento, con miras a fortalecer el enfoque integral para combatir el discurso de odio y mejorar las funciones, las responsabilidades y la cooperación entre los diferentes actores nacionales en consonancia con las normas y la práctica europeas.

1.1 Marcos de diseño sistémico aplicados

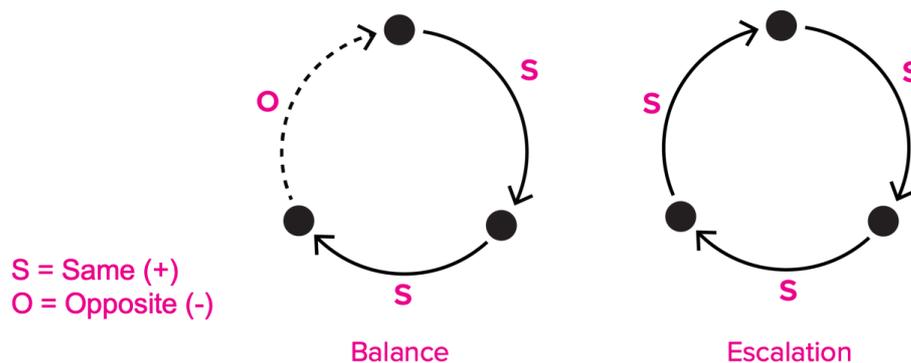
Durante todo el proyecto, se utilizaron los marcos y modelos siguientes:

- Diagramas de bucles causales (CLD)

Estos diagramas se basan en la teoría de los sistemas complejos. El comportamiento del sistema surge debido a la manera en que sus partes están conectadas entre sí. Algunos comportamientos, como la escalada o el crecimiento, son los resultados de las variables en la configuración del sistema que refuerzan los bucles de retroalimentación, mientras que otros, como la oscilación y el equilibrio, son el resultado de bucles de retroalimentación negativos. El proceso de crear un diagrama de bucles causales o un mapa del sistema es el de estructurar las partes del problema en dichas estructuras.

Systemic design

Building comprehensive strategies against hate speech



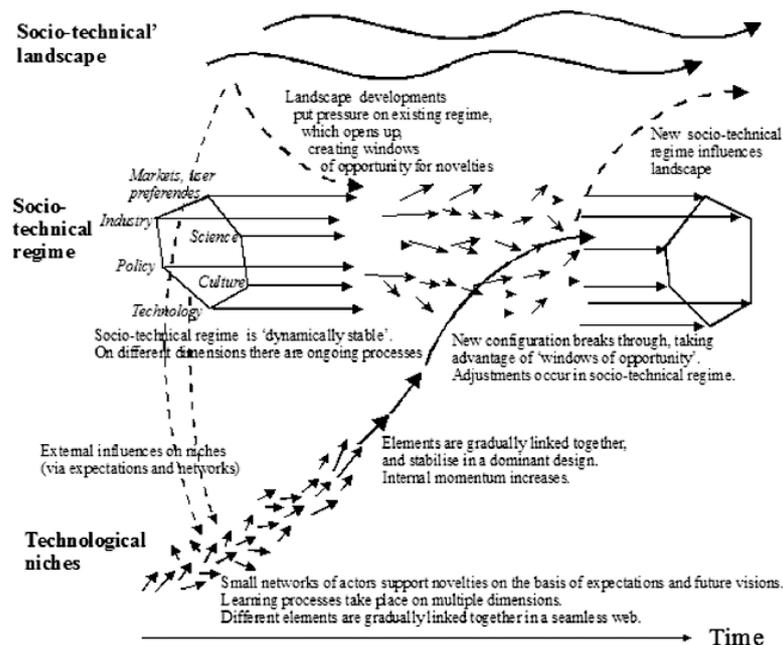
- Marco de perspectiva multinivel (MLP)

Tal como se describe en la [Wikipedia](#):

“El MLP establece tres niveles analíticos y heurísticos en los que los procesos interactúan y se alinean para dar lugar a transformaciones del sistema sociotécnico; el **paisaje** (nivel macro), los **regímenes** (nivel meso) y los **nichos** (nivel micro). En primer lugar, el nivel de los regímenes representa las estructuras y prácticas actuales caracterizadas por las normas, las instituciones y las tecnologías dominantes, que se autorrefuerzan. El régimen sociotécnico es dinámicamente estable en el sentido de que la innovación sigue teniendo lugar, aunque de una manera incremental y a lo largo de una trayectoria predecible. Esto hace que el régimen esté “bloqueado” y sea resistente a las transiciones tanto tecnológicas como sociales. En segundo lugar, el nivel del paisaje se define como los cambios contextuales exógenos más generales que se producen en los patrones culturales profundamente arraigados, la macroeconomía, la macropolítica y las estructuras espaciales, derivados potencialmente de conmociones asociadas con las guerras, las

crisis económicas, los desastres naturales y la agitación política. Además, los paisajes escapan a la influencia directa de los actores, aunque les estimulan y ejercen presión sobre ellos al nivel tanto de los regímenes como de los nichos. Por último, el nicho se define como el “lugar para las innovaciones radicales”, en el que agentes dedicados fomentan el desarrollo de novedades tecnológicas”.

Aunque el MLP examinó inicialmente las transiciones tecnológicas, como la primacía de los motores alimentados por combustibles minerales, tiene una aplicación más amplia en las transiciones sociotécnicas. El modelo se utilizó implícitamente a fin de evaluar el nivel operativo de los participantes en el taller y el punto de vista del mismo, ya que afecta tanto a la comprensión del problema como al marco de acción.



■ Análisis causal estratificado (CLA)

Tal como se documenta en [Wikipedia](#)

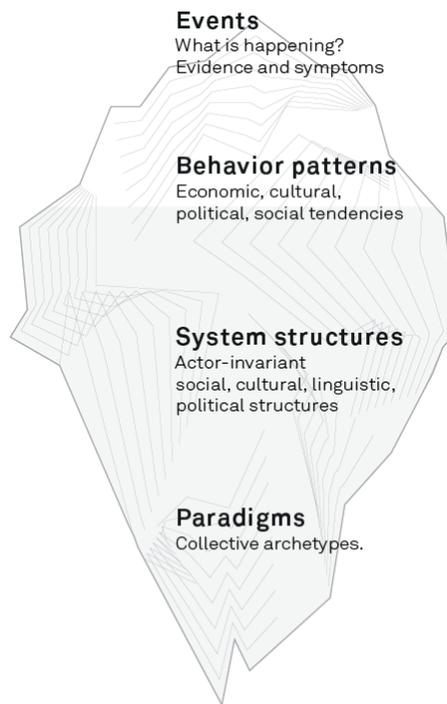
“El análisis causal estratificado funciona identificando muchos niveles diferentes y tratando de introducir cambios sincronizados a todos los niveles a fin de crear un nuevo futuro coherente. El documento original de Inayatullah, al igual que su charla en TEDx, indica cuatro niveles:

- La letanía: Esto incluye tendencias cuantitativas, a menudo exageradas y utilizadas con fines políticos. El resultado podría ser un sentimiento de apatía, impotencia, o acción proyectada. Inayatullah denomina esto “el nivel convencional de la investigación de futuros que puede crear fácilmente una política del miedo”.
- Las causas sociales, incluidos los factores económicos, culturales, políticos e históricos.
- La estructura y el discurso que legitima y apoya la estructura.
- La metáfora y el mito.”

Inspirados en el CLA, se utilizaron los siguientes estratos para definir las fases de la acción contra el crecimiento del discurso de odio.

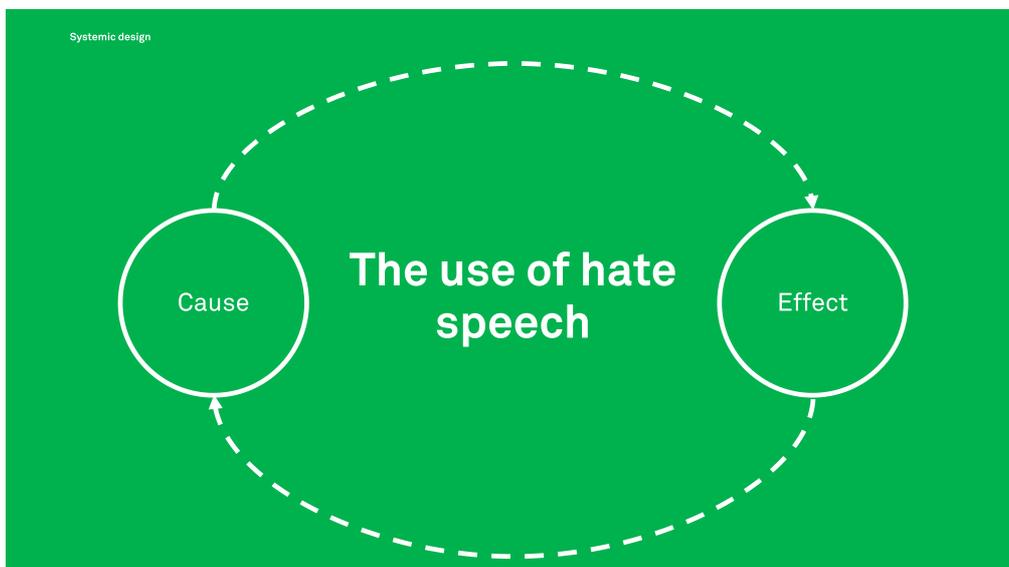
- Eventos: la utilización real del discurso de odio y la reacción inmediata al mismo.

- Patrones de comportamiento: las tendencias sociales que causan los incidentes de discurso de odio, como la normalización del discurso de odio o su uso extendido de las redes sociales, pero también las actividades de recopilación o seguimiento de datos.
- Estructuras del sistema: las estructuras sistémicas actuales que crean las condiciones que propician el surgimiento de patrones de comportamiento del discurso de odio, pero también los procesos y marcos establecidos para reaccionar ante su surgimiento.
- Paradigmas: las ideas, valores y prejuicios profundamente arraigados que orientan todo lo anterior.

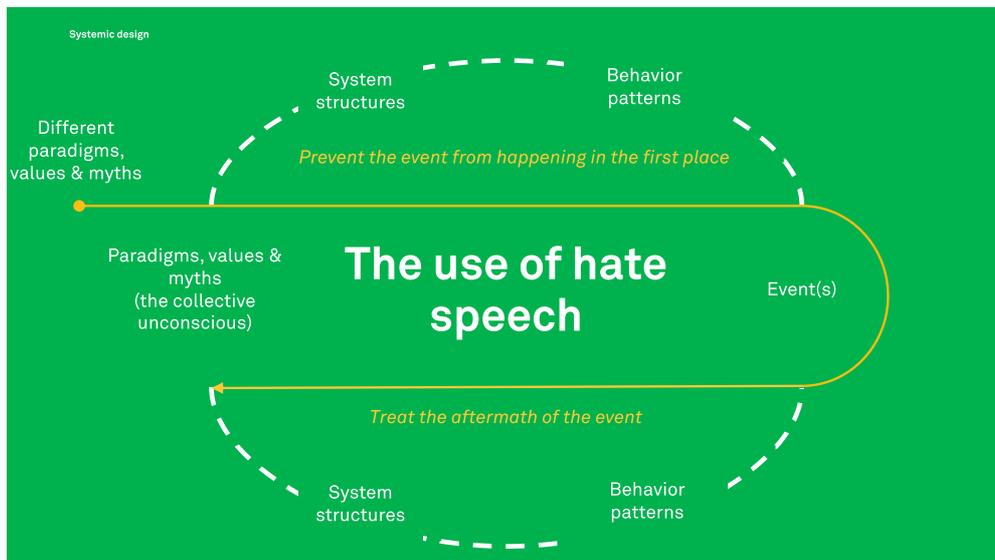


■ **CLA - CLD**

Como se ha mencionado anteriormente, el crecimiento puede entenderse como una relación circular de causas y efectos.



Al superponer los dos marcos, creamos un marco integral de acción contra el discurso de odio que se utilizó para clasificar las ideas y las intervenciones (CLA – CLD).



2 Calendario del proyecto

Las tres actividades fundamentales del proyecto fueron las siguientes:

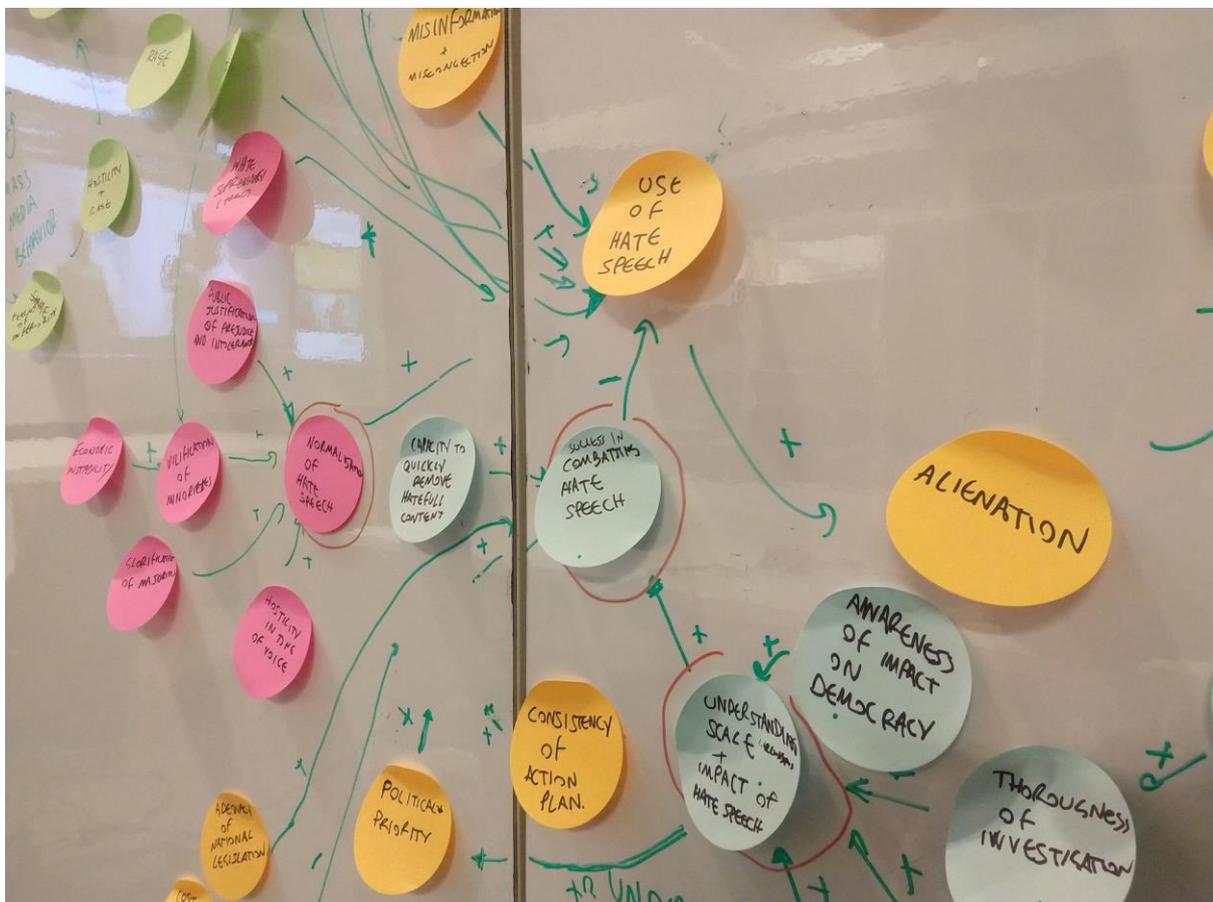
- Investigación documental y elaboración de un panorama de la situación: Durante las cuales se estudió la documentación proporcionada por el Consejo de Europa y las autoridades nacionales españolas y se creó la utilización del discurso de odio como un espacio de problema complejo. Durante la elaboración del mapa del sistema, se creó una primera representación visual de las intervenciones existentes, y de las recomendaciones europeas y de las variables del espacio de problema que tratan de abordar.
- Taller de planteamiento: Donde se presentaron los resultados de la elaboración del mapa del sistema y donde éstos sirvieron de base para crear una “igualdad de condiciones” para las partes interesadas en cuestión.
- Entrevistas a las partes interesadas y recopilación de datos: Durante las cuales se contactó con otras partes interesadas y se recopilaron historias sobre el discurso de odio a fin de comprender mejor los retos y de identificarlos mejor, considerados desde múltiples perspectivas.
- Taller de replanteamiento: Durante el cual las opiniones obtenidas a través de las entrevistas y las encuestas se presentaron y utilizaron como “señales” a las que la estrategia nacional española debe adaptarse y responder.

Los capítulos siguientes del informe describen con detalle estas actividades. El capítulo final documenta las conclusiones del proyecto.

3 Investigación documental y elaboración de un panorama de la situación

El resultado de la actividad fueron dos mapas que representaban el espacio de problema y de solución del discurso de odio. Los mapas se crearon de la siguiente manera:

- En primer lugar, se estudió la documentación de referencia, junto con las fuentes externas, como los artículos de periódico. Cada diseñador tenía que analizar el material de lectura y registrar las variables y los vínculos entre ellas.
- Tras el estudio y el análisis individuales, los diseñadores se reunieron y comenzaron a esbozar las primeras versiones de los mapas del sistema representando el espacio tanto de problema como de solución.
- Los mapas se digitalizaron utilizando Kumu, y a continuación se mejoraron y estructuraron en bucles de refuerzo y equilibrio. El mapa puede consultarse en: <https://kumu.io/Kristel/hate-speech#hate-speech-spain>



Captura del taller de diseño interno de Namahn para crear el mapa del sistema.

Este sistema muestra el espacio de problema de la utilización del discurso de odio en términos de bucles que se refuerzan y que perpetúan este tipo de comportamiento, y de bucles que se equilibran y que impiden que se combata eficazmente.

Su objetivo es sensibilizar acerca de la complejidad subyacente de la utilización del discurso de odio, y poner de relieve que, más que un patrón de comportamiento observado, se trata de una cuestión sistémica profunda, estrechamente relacionada con mentalidades y estructuras discriminatorias que se dan por hecho y que perpetúan y explotan la desigualdad social.

El mapa del sistema se estructura en tres tipos de bucles:

- Motor principal: los bucles que muestran desde diferentes perspectivas cómo está aumentando la utilización del discurso de odio, causando su propio incremento como consecuencia.
- Efectos secundarios potenciales: los bucles que muestran cómo las medidas jurídicas estrictas y la reacción punitiva a los incidentes de discurso de odio pueden conducir a su incremento.
- Comprender y combatir el discurso de odio: los bucles que muestran cómo los patrones y estructuras de comportamiento a los que contribuye la utilización del discurso de odio, como la violencia y la marginación, pueden obstaculizar los esfuerzos para combatirlo.

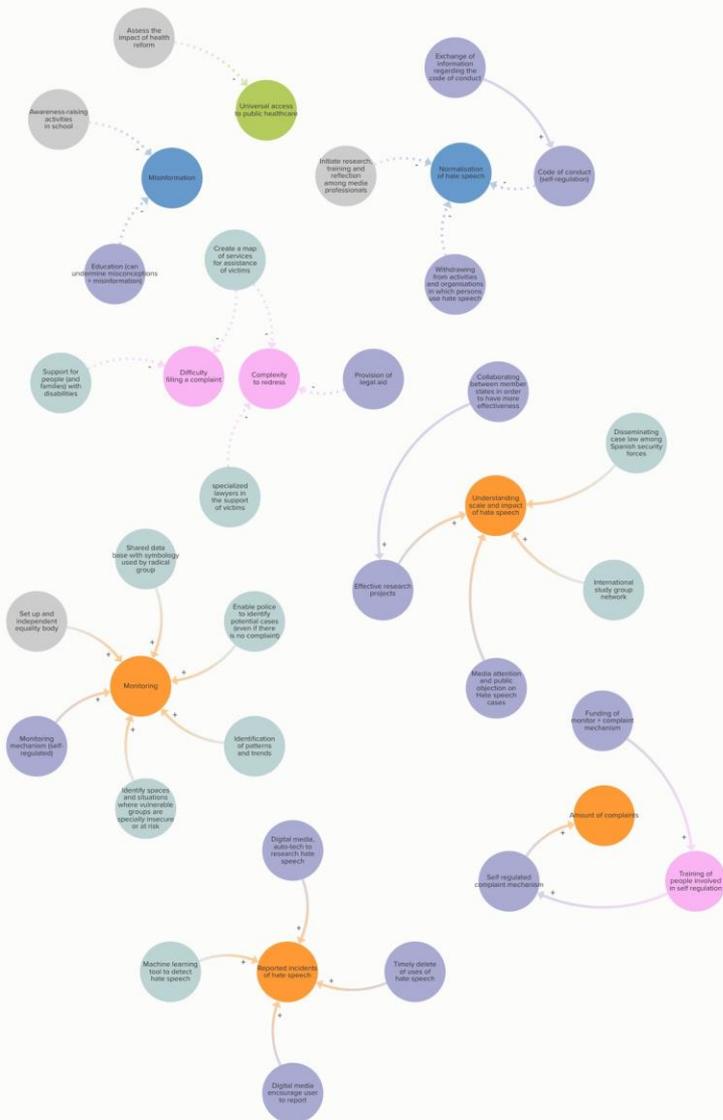
Los bucles principales están rodeados de variables adicionales que contribuyen al aumento o a la disminución de varias variables pertenecientes a los bucles arriba mencionados.

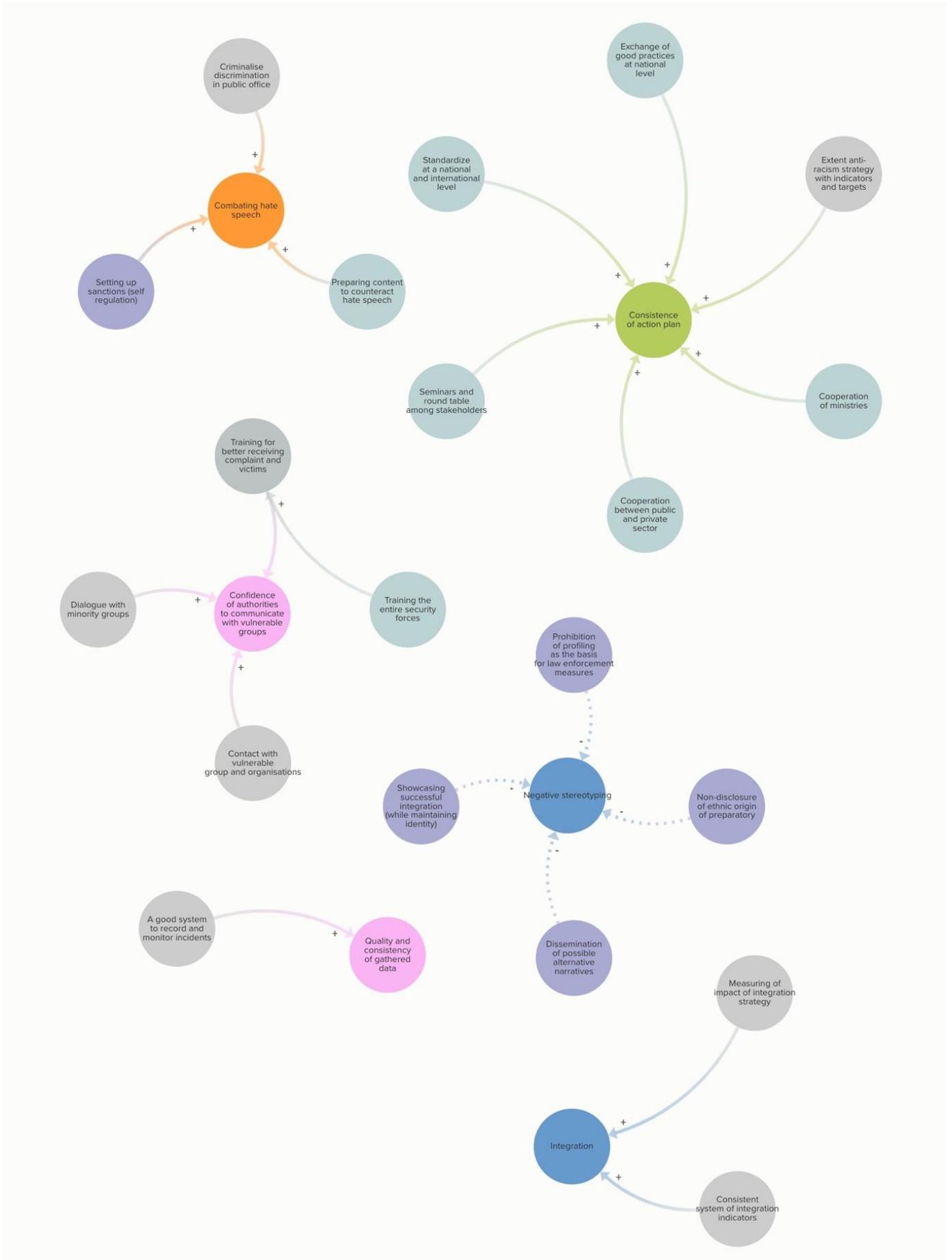
Estas variables se clasifican de la siguiente manera:

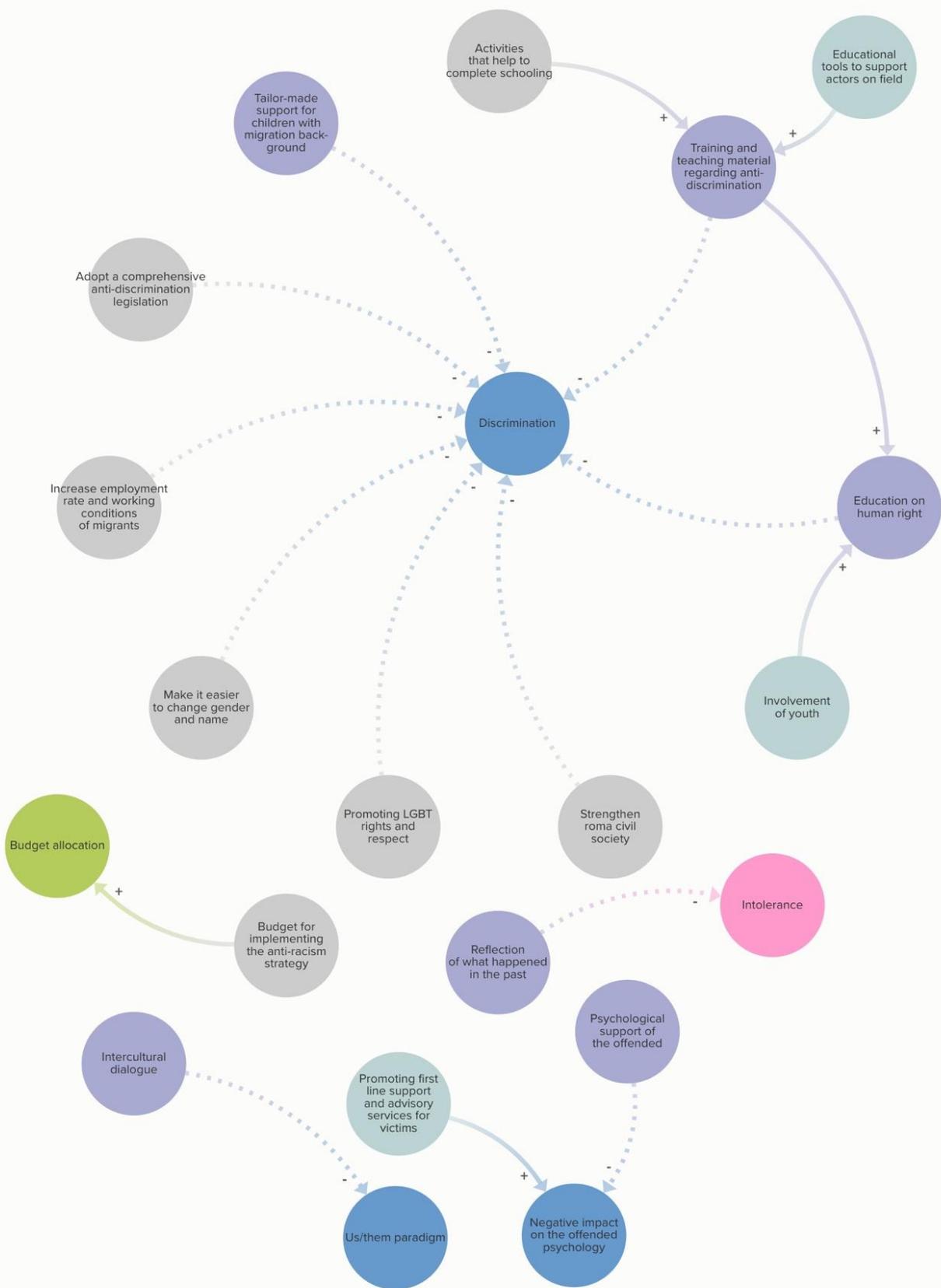
- Redes sociales y medios digitales de comunicación
- Voluntad política, eficacia y dirección: variables derivadas de decisiones políticas, como la asignación de presupuestos, planes de acción, etc.
- Buena disposición de los ciudadanos: variables derivadas de la mentalidad y la psicología de los ciudadanos relacionadas con el discurso de odio, como el reconocimiento del delito, el conocimiento de los derechos, etc.
- Adaptabilidad institucional: variables que describen los factores que indican la disposición de las instituciones y organizaciones para combatir el discurso de odio, como la complejidad y el costo de corregir la situación, la calidad y la coherencia en la recopilación de datos, etc.
- Fenómenos sociales y culturales: variables que describen las tendencias y fenómenos sociales y culturales generales, como la inestabilidad de la economía, el aumento de los grupos de extrema derecha, la integración, etc.
- Discurso público: variables que se refieren al discurso público relacionado con el discurso de odio, ya sea pronunciado por políticos o difundido por los medios de comunicación.

3.2 El espacio de intervención del discurso de odio

A fin de comprender mejor el estado actual de la lucha contra el discurso de odio, extrajimos algunas intervenciones, siguiendo las recomendaciones del Consejo de Europa, así como las documentadas en el [Plan de acción de lucha contra los delitos de odio](#) del Ministerio del Interior de España, y las vinculamos con la variable del mapa del sistema que estamos tratando de abordar, extendiendo el código de color utilizado en el mapa del sistema a fin de representar la fuente de la intervención (recomendación general de la ECRI, recomendaciones formuladas en el contexto de la observación de España, e intervenciones documentadas en el plan de acción de España)







■ Analítica

En total, identificamos:

- 25 recomendaciones en la [Recomendación de política general núm. 15 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia \(ECRI\) sobre la lucha contra el discurso de odio](#)
- 18 recomendaciones [derivadas de la vigilancia por la ECRI de España](#)
- 21 intervenciones contempladas en el [Plan de acción de lucha contra los delitos de odio](#) del Ministerio del Interior de España.

Para cada tipo de recomendación, medimos el número de vínculos con las variables del mapa del sistema.

Recomendaciones de política general de la ECRI



Recomendaciones del ciclo de observación



Intervenciones mencionadas en el plan de acción español



La medición proporciona la información siguiente:

- Tal como se había previsto, la Recomendación de política general de la ECRI es la más global, y pone énfasis en las variables que describen la “raíz” del discurso de odio (p.ej., la discriminación y los estereotipos negativos), midiendo sus efectos y combatiendo su normalización.
- Las recomendaciones del ciclo de observación parecen centrarse más en los requisitos previos del discurso de odio (como la discriminación y la integración “fallida”) y en el desarrollo de las capacidades de comunicación de los primeros encuestados.

- El plan de acción español documenta las intervenciones que se centran principalmente en la colaboración y el intercambio de información necesarios entre las partes interesadas de las que depende la coherencia del plan de acción, y en las medidas que abordan la identificación del discurso de odio y los procesos que tienen lugar una vez que ha ocurrido.

Las mediciones nos ayudan a formular una primera hipótesis sobre las brechas entre las medidas sugeridas por el Consejo de Europa y las medidas previstas por el Gobierno español. Por una parte, el Consejo de Europa tiene recomendaciones limitadas relativas a los esfuerzos necesarios para la colaboración, el intercambio de información y la elaboración de una estrategia de colaboración, mientras que el plan de acción de España contempla intervenciones limitadas que abordan las causas profundas del discurso de odio.

4 Taller de planteamiento

Nuestro taller de planteamiento tuvo lugar en Madrid, el 4 de noviembre. El objetivo del taller fue enriquecer nuestra comprensión del discurso de odio, reflejado en los diferentes mapas que produjimos durante la fase de estudio, con la experiencia y los conocimientos de las partes interesadas que participaron en él. El taller congregó a representantes de las siguientes organizaciones:

- Consejo de Europa
- Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio
- Fiscalía de Delitos Informáticos
- Fiscalía Especializada en Delitos de Odio
- Ministerio de Educación
- Unidad de Gestión de la Diversidad, Policía Municipal de Madrid
- Fundación Secretariado Gitano
- Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB)
- Movimiento contra la Intolerancia

El taller duró un día entero y comprendió los siguientes ejercicios:

- Rompehielos: metáforas para combatir el discurso de odio, actual y futuro
- Análisis del espacio de problema
- Análisis del espacio de solución
- Elaboración de un mapa de actores

4.1 Actividades del taller

■ Rompehielos

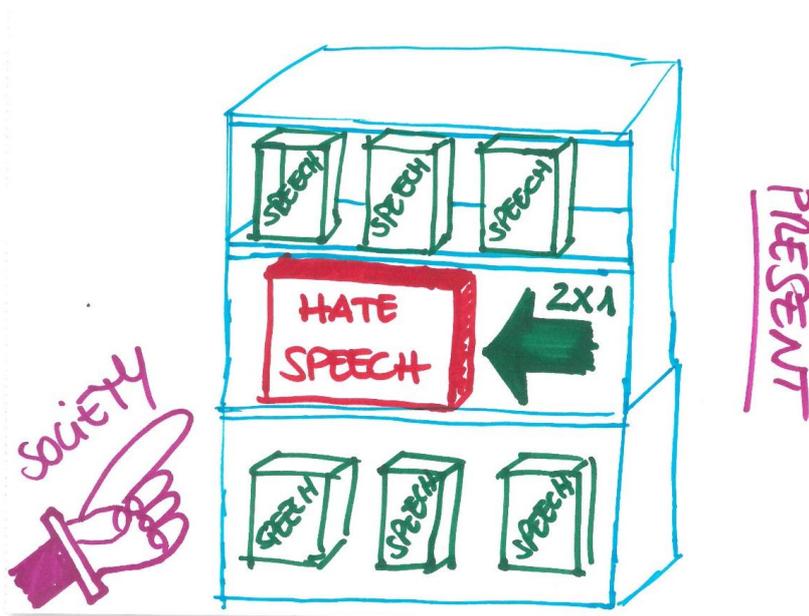
Tras una breve introducción para romper el hielo, pedimos a los participantes en el taller que crearan metáforas, en forma de esbozos, para luchar contra el discurso de odio, tanto en la actualidad como en el futuro. Los esbozos producidos por los participantes pusieron de relieve los siguientes aspectos:

Luchar contra el discurso de odio en la actualidad:

- La pluralidad de fuentes de discurso de odio y su imprevisibilidad, a diferencia de los recursos disponibles y los medios para combatirlo: Un cielo nublado, puede llover en cualquier lugar, en cualquier momento, tenemos un paraguas en la mano, tratando de coger las gotas, a la izquierda y a la derecha, el juego “Whac-A-Mole” (<https://es.qwe.wiki/wiki/Whac-A-Mole>)
- La necesidad de persistencia a fin de superar los numerosos obstáculos y dificultades: carrera de obstáculos
- La popularidad del discurso de odio en la sociedad como una manera de culpar a los grupos minoritarios por la situación actual: las estanterías de los supermercados con una caja demasiado grande cuya etiqueta reza “Discurso de odio” y una mano con la etiqueta “Sociedad” señalándola.

Luchar contra el discurso de odio en el futuro, idealmente:

- Poder hacer frente a la pluralidad e imprevisibilidad del discurso de odio a través de la colaboración.
- Debilitar la popularidad del discurso de odio.



Esbozo de un participante en el taller – Luchar contra el discurso de odio en la actualidad



Esbozo de un participante en el taller – Luchar contra el discurso de odio en el futuro

■ Análisis del espacio de problema

A continuación, presentamos el mapa del sistema modelando el espacio de problema y pedimos a los participantes que analizaran el mapa ellos mismos e hicieran anotaciones en el mismo para añadir variables y vínculos entre ellas.

Se recopilaron las siguientes observaciones de los participantes:

- El mapa del sistema no contiene ninguna variable relacionada con la educación, como el efecto de equilibrio que tiene en la discriminación la existencia de asignaturas del programa escolar relacionadas con los derechos humanos. Sin embargo, otro participante comentó la manera en que la discriminación está integrada en el material didáctico; por ejemplo, al presentar únicamente una familia estereotípica conformada por dos padres heterosexuales con un niño que lleva sus genes y excluir otro tipo de familias del modelo mental de los niños. Además, la lucha contra el discurso de odio y la intimidación en las escuelas también depende de la capacidad de los propios niños para identificar tales casos y notificarlos.
- El discurso de odio en las escuelas está estrechamente relacionado con la intimidación, que puede causar un aumento de la tasa de abandono escolar. Además, la utilización de medios electrónicos tiene un efecto de refuerzo en la intimidación. La lucha contra la intimidación se ve afectada por la capacidad de los docentes para reconocerla y no restar importancia a este comportamiento por considerarlo normal entre los niños (normalización de la intimidación).
- La responsabilidad del programa escolar en la educación pública está repartida entre diferentes niveles de gobernanza (comunidades nacionales y autónomas), lo que dificulta la adopción de medidas comunes.
- Dado que la violencia en el mapa expresa los delitos de odio en términos generales, tal como se observa en la sociedad con independencia de su fuente o de la forma que adopte, los delitos de odio deben añadirse al mapa, como una variable intermedia entre la utilización del discurso de odio y la violencia.
- La variable de la confianza en el sistema judicial como un factor que dificulta la presentación de quejas debe reconsiderarse en general como una cuestión de confianza en el sistema o de falta de confianza en él.
- Al tramitar las quejas relativas al discurso de odio, el proceso judicial se reserva para los casos más graves que están cubiertos por el derecho penal. Los casos que no están contemplados por el derecho penal son abordados por vía administrativa, lo que podría conducir a la imposición de multas al infractor. El público no es plenamente consciente de que la discriminación y la falta de conocimiento pueden desalentarles a presentar una queja.
- Existe una paradoja al luchar contra el discurso de odio en los medios digitales de comunicación. Notificar el contenido a la plataforma podría conducir a la remoción oportuna de contenido ofensivo; sin embargo, esta remoción también puede considerarse una destrucción de pruebas; cuando en el marco del proceso judicial llega el momento de examinar el contenido como pruebas, el contenido ya no está en la plataforma.
- La desinformación y las ideas erróneas, los estereotipos negativos y los prejuicios constituyen un bucle de retroalimentación que se refuerza y que contribuye a la utilización del discurso de odio.
- Los prejuicios conducen a la intolerancia y la intolerancia conduce a la discriminación.
- Existe un vínculo directo que refuerza la conexión entre la tasa de abandono escolar y la normalización del discurso de odio, como sucede con los gitanos y los refugiados.

- La reubicación como fenómeno social y cultural debería reformularse para reflejar la reubicación de otros grupos vulnerables distintos del pueblo gitano, como los colectivos trans y los refugiados.
- Algunos grupos a los que va dirigido el discurso de odio están protegidos por la legislación, pero no todos. Por ejemplo, en tiempos recientes ha aumentado la aporofobia (la repulsión y la hostilidad hacia las personas pobres, sin recursos o indefensas), pero las personas a las que va dirigida aún no están protegidas por la legislación.
- El éxito de la lucha contra el discurso de odio por la fiscalía pública y a través de la aplicación de la ley depende de la colaboración de las ONG, ya que es más fácil que éstas notifiquen un delito de odio que lo haga una persona a título individual. Además, se enteran de tales incidentes antes que la fiscalía.
- Hay un largo proceso desde la aprobación de una nueva legislación hasta su aplicación en el país.

■ Análisis del espacio de solución

Al avanzar, comenzamos a explorar el espacio de solución. Para ello utilizamos las representaciones visuales de las medidas reales o recomendadas para combatir el discurso de odio, y la variable del espacio de problema que éstas tratan de afectar. Pedimos a los participantes que añadieran otras iniciativas que conocieran que abordasen el mismo punto u otros puntos.

■ Elaboración de un mapa de actores

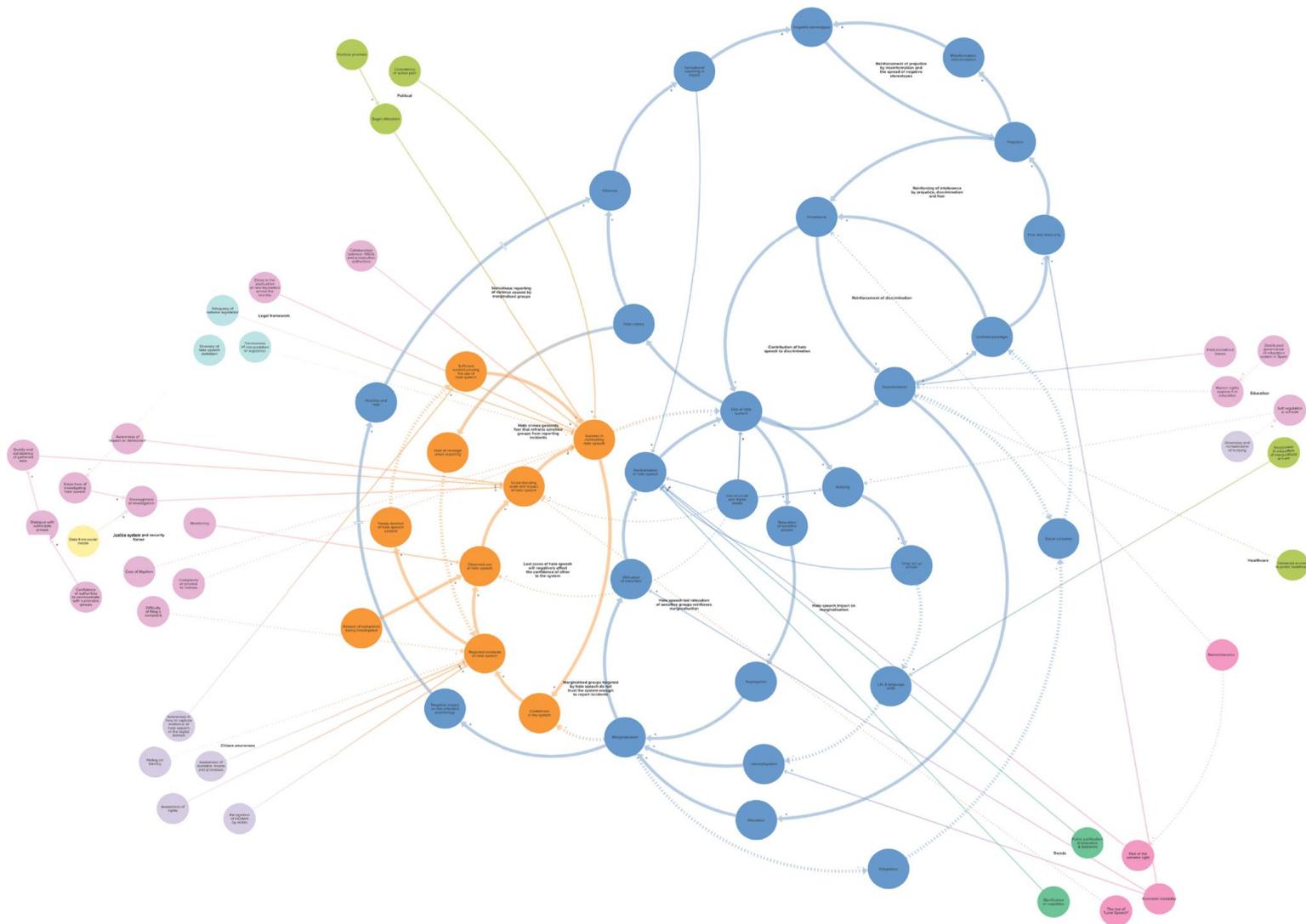
Como último ejercicio, pedimos a los participantes en el taller que crearan un mapa de actores, empezando por ellos mismos, que figurara en el centro, situando en la periferia a las organizaciones que colaboran estrechamente con ellos y en los bordes exteriores del mapa a las organizaciones que apenas colaboran con ellos.

El ejercicio condujo al siguiente [mapa de actores](#)

4.2 Conclusiones y resultados del taller

- Análisis del espacio de problema

Las aportaciones obtenidas durante el taller nos ayudaron a finalizar el [mapa del sistema del espacio de problema](#) y a identificar claramente puntos de apoyo.



En su nuevo formato, la parte superior del mapa describe lo siguiente:

- La utilización del discurso de odio puede entenderse como un patrón de comportamiento derivado de sentimientos y paradigmas profundamente arraigados en la sociedad actual. Estos sentimientos y paradigmas están relacionados entre sí al reforzar los bucles de retroalimentación, aumentando a lo largo de las generaciones (Bucles: Refuerzo de la discriminación, Refuerzo de la intolerancia debido a los prejuicios, la discriminación y el

miedo; Refuerzo de los prejuicios a causa de la desinformación y de la expansión de estereotipos negativos).

- Las variables que surgen de estas estructuras debido al número de conexiones son: Intolerancia, Discriminación, Paradigma nosotros/ellos, Prejuicios y Estereotipos negativos.
- Dentro de estas estructuras, la utilización del discurso de odio es un efecto, pero también una causa de mayor discriminación, y a través de una serie de víctimas acaba reforzándose; más discurso de odio causa más discurso de odio a largo plazo (Bucle: Contribución del discurso de odio a la discriminación)

En cambio, la parte inferior del mapa está estructurada en los siguientes bucles:

- Impacto del discurso de odio en la marginación: este bucle describe la manera en que la utilización del discurso de odio, cuando se practica en el entorno escolar como intimidación, causa el aumento de la tasa de abandono escolar, lo que conduce a que los grupos vulnerables obtengan menos cualificaciones y estén abocados al desempleo y, en último término, vivan en los márgenes de la sociedad. Entonces se convierten en el chivo expiatorio y son vilipendiados, lo que da lugar a la normalización del discurso de odio y al aumento de su utilización.
- La reubicación de los grupos vulnerables impulsada por el discurso de odio refuerza la marginación: la marginación y sus consecuencias también fomentan la reubicación de los grupos vulnerables impulsada por el discurso de odio.
- Los estudios han mostrado asimismo que la marginación tiene un impacto negativo en los miembros de estos grupos, que en algunos casos provoca sentimientos de hostilidad y de ira, o incluso violencia. Este mecanismo responde al alto nivel de violencia indicado en la parte superior del mapa, y cierra el bucle a través de la utilización del discurso de odio (Bucle: Alto nivel de violencia causada por los miembros de grupos marginados)
- La marginación también afecta al éxito de la lucha contra el discurso de odio, ya que los grupos marginados confían menos en el sistema y se abstienen de presentar quejas. (Bucle: Los grupos marginados a los que va dirigido el discurso de odio no confían suficientemente en el sistema para notificar los incidentes).
- Por último, cuando la utilización del discurso de odio causa delitos de odio, las personas ofendidas por el discurso de odio en otras ocasiones tal vez no denuncien estos incidentes por temor a represalias; esto conduce a la notificación insuficiente de tales incidentes, lo que merma el éxito de la lucha contra el discurso de odio (Bucle: Los delitos de odio generan miedo, el cual desalienta a los grupos vulnerables a notificar los incidentes).
- Una variable esencial que surge de estas estructuras es la marginación, si bien otras variables importantes son los incidentes de discurso de odio notificados (su número), y la utilización de las redes sociales y de los medios digitales de comunicación.

Otros cambios en el mapa inicial del sistema:

- Las variables “alcance e inmediatez de las redes sociales”, “utilización de medios electrónicos de comunicación” y “efecto filtro” se combinaron en la variable “utilización de redes sociales y de medios digitales de comunicación”, y se añadieron como parte del bucle principal.
- Se añadieron diversas variables sobre la base de las opiniones generadas durante el taller (Enfoque de derechos humanos en la educación; Prejuicios institucionalizados, autoregulación en las escuelas, minimización y normalización; Gobernanza distribuida del sistema educativo en España; Supresión oportuna del contenido de discurso de odio; Pruebas suficientes de la utilización del discurso de odio y Conocimiento de cómo obtener

pruebas del discurso de odio en el ámbito digital; Colaboración entre las ONG y las autoridades judiciales; Retraso en la aplicación de la nueva legislación en todo el país).

■ Análisis del espacio de solución

El ejercicio durante el cual tratamos de enriquecer la visualización de las intervenciones y los puntos de apoyo no tuvo mucho éxito, ya que los participantes no tuvieron tiempo para examinar con detenimiento el espacio de solución.

■ Elaboración de un mapa de actores

El ejercicio aportó los siguientes conocimientos:

- La pluralidad de organizaciones que participan en la lucha contra el discurso de odio. En total, se identificaron 55 organizaciones.
- El “punto de vista” de los participantes y la diversidad de la red. La mayoría de las organizaciones enumeradas son organismos gubernamentales u organizaciones de la sociedad civil. El grueso de las organizaciones de la sociedad civil despliegan su actividad a nivel nacional o son representantes de organizaciones más pequeñas. En términos de pensar en los sistemas, esto sitúa a los participantes en el taller al nivel de “régimen”; realizan su actividad dentro de organizaciones bien estructuradas y establecidas que suelen ser fuertes y resistentes al cambio. Dentro de dichos sistemas, la innovación radical es poco frecuente, y los cambios de reacción y de adaptación al paisaje (social o medioambiental) son lentos. Las señales procedentes de la experiencia de los ciudadanos alcanzan estos niveles sumamente filtradas y agregadas.

5 Entrevistas a las partes interesadas y recopilación de datos

Partiendo de que:

- Después del taller de planteamiento, seguía faltando información sobre las actividades generales de los participantes para combatir el discurso de odio.
- La perspectiva del grupo de trabajo es diferente de la “visión al nivel de las calles”.

Los métodos de investigación en esta fase del proyecto fueron los siguientes:

- Entrevistas en profundidad con los actores que han tenido experiencias de primera mano con casos de discurso de odio.
- Una encuesta epónima para obtener información adicional de los participantes en el taller sobre las actividades de sus organizaciones.
- Una encuesta anónima para recopilar testimonios relacionados con el discurso de odio.

Se realizaron seis entrevistas. La encuesta dirigida a los participantes en el taller tuvo cinco respuestas, mientras que la encuesta anónima no produjo resultados.

5.1 Protocolo de las entrevistas y las encuestas

Para las entrevistas en profundidad se utilizó el siguiente protocolo:

- Preséntese a sí mismo y a su organización.
- ¿Qué medidas toma su organización en lo que respecta al discurso de odio? ¿A qué grupo van dirigidas dichas medidas?
- Para cada una de las medidas, describa:
 - El impacto directo deseado en los beneficiarios
 - El impacto indirecto deseado más amplio en la sociedad
- La medida en que su organización se beneficia de estas medidas
- ¿Desde cuando se adoptan? ¿Qué impulsó su adopción? ¿Han cambiado con el tiempo? ¿Ha cambiado con el tiempo también la manera de hacer las cosas?
- ¿Qué está tratando de conseguir?
- ¿A qué obstáculos se enfrenta?
- ¿Cómo recupera los recursos? ¿Son adecuados?
- ¿Cómo sabe si funcionan? ¿Cuáles son los indicadores?
- ¿Puede indicar algunos casos a los que se ha enfrentado? (quién - cómo – por qué – dónde ...)
- ¿Qué iniciativas en España y en el extranjero le han servido de inspiración? ¿Por qué?
- ¿Con quién colabora ahora estrechamente? ¿Cómo (intercambio de información, aprendizaje...) ¿En qué ámbitos? ¿Considera que debería colaborar en mayor medida con otras organizaciones? ¿En qué ámbitos?
- En una escala del 1 al 5, ¿cómo valoraría la eficacia de su organización al luchar contra el discurso de odio? ¿Por qué?
- En una escala del 1 al 5, ¿cómo valoraría la eficacia de su acción en general como país al luchar contra el discurso de odio? ¿Por qué?

Se utilizaron preguntas similares en una encuesta orientada a los participantes en el taller:

- ¿Cómo se llama usted?
- ¿Cuál es su papel profesional y su organización?
- ¿Qué medidas toma su organización en lo que respecta al discurso de odio? ¿A quiénes van destinadas dichas medidas? Para cada una de ellas, describa:
 - El impacto directo deseado en los beneficiarios
 - El impacto indirecto deseado más amplio en la sociedad
 - La medida en que su organización se beneficia de estas medidas
- En una escala del 1 al 5, ¿cómo valoraría la eficacia de su organización al luchar contra el discurso de odio? ¿Por qué?
- En una escala del 1 al 5, ¿cómo valoraría la eficacia de su acción en general como país al luchar contra el discurso de odio? ¿Por qué?
- ¿A qué dificultades se enfrenta en sus esfuerzos por combatir el discurso de odio?
- ¿Cómo pueden otras organizaciones o el gobierno mejorar para combatir el discurso de odio?
- ¿Qué iniciativas en España o en el extranjero le han servido de inspiración? ¿Por qué?

El protocolo de encuesta testimonial estuvo dirigido a dos interacciones, durante las cuales simplificamos sus preguntas. El protocolo final incluyó solamente una pregunta:

- Comparta su experiencia con nosotros. Cuanto más detalles nos proporcione, más útil será su testimonio para nuestra labor. Puede orientarse por las siguientes preguntas:
 - ¿Cómo tuvo noticia del incidente?
 - ¿Cuándo y dónde tuvo lugar el incidente?
 - ¿Quiénes estuvieron involucrados en el incidente? ¿Cómo reaccionaron las personas ofendidas?

5.2 Observaciones obtenidas

El cuadro que figura a continuación presenta las observaciones obtenidas a través de las entrevistas y de la encuesta. Las observaciones se presentan como anónima, y está marcada como “intervención” u “observación”.

| Información | Tipo |
|--|--------------|
| Educación de los abogados sobre los delitos de odio, para que sepan cómo asistir a las víctimas. | Intervención |
| Problemas de la víctima: no sabe que es una víctima y no conoce sus derechos. | Observación |
| Un servicio en línea al que las víctimas puedan notificar casos por correo electrónico. | Intervención |
| Charlas y conferencias abiertas al público. | Intervención |

| | |
|---|--------------|
| No todas las personas tienen el poder (y los medios económicos) para acceder a abogados. | Observación |
| Un indicador de éxito es una iniciativa que comienza en una ciudad y que es adoptada asimismo por otras ciudades. | Observación |
| Es más eficaz cuando las personas que se ponen en contacto en primer lugar con las personas ofendidas pertenecen al mismo grupo vulnerable que ellas. | Observación |
| Los fiscales que no han recibido una formación especial tratan estos incidentes como una simple infracción. | Observación |
| La formación sobre el discurso de odio y los delitos de odio está centrándose en las fuerzas de seguridad, pero debería contemplar toda la cadena (policía, juez, abogados, etc.). | Observación |
| Prenden fuego a una mujer que estaba durmiendo junto a un cajero automático; no habría sucedido si la mujer durmiera en su casa. | Observación |
| Los delitos de odio son otra cuestión dentro de la inmensa violencia estructural que sufren. | Observación |
| Las personas sin hogar requieren ser atendidas con frecuencia por el sistema de salud, y los trabajadores de la salud están frustrados y puede que las maltraten. | Observación |
| Las mujeres tienen menos dificultades para pedir ayuda y ponerse en contacto con sus familiares. Los hombres sienten vergüenza y cortan los vínculos familiares. Esto genera una espiral de exclusión debido a la vergüenza. Estas personas son excluidas de todos los ámbitos de la socialización y no pueden generar nuevos vínculos. | Observación |
| En la prensa digital, el discurso de odio también está “oculto” en la sección de comentarios de cada noticia. | Observación |
| Aparte de la declaración directa de odio (se les debe matar), existe también un “racismo sutil” integrado en el lenguaje utilizado para referirse a los grupos minoritarios (p.ej., al utilizar el término “clan” para hacer referencia a las familias gitanas). | Observación |
| Una sección en el sitio web en la que se muestra violencia verbal y si se ha cambiado o no. | Intervención |
| Las personas (voluntarios) que actúan como antenas del discurso de odio y de los delitos de odio (p.ej., las mujeres gitanas). | Intervención |
| Una cuestión de contexto: la política en España, todo lo asociado con Cataluña; existen organismos civiles y políticos que están utilizando de una manera distorsionada el concepto de discurso de | Observación |

| | |
|---|--------------|
| odio y de delito de odio ... hay personas que piensan que todo es discurso de odio, pero eso también significa que nada lo es. No puede diferenciarse. | |
| Las instituciones no diferencian bien qué es el discurso de odio. Todo lo que se manifiesta contra XXX se considera discurso de odio. Es un contexto contaminado que plantea dificultades para quienes luchan contra el racismo. | Observación |
| Las alianzas con diversas organizaciones y personas que comparten los mismos “anti-” sentimientos. | Intervención |
| La calidad y la cantidad de los datos notificados ayudan a convencer a las instituciones para que actúen. | Observación |
| Al comunicarnos en lo que respecta a sus acciones (número de casos presentados ante un juez, número de incidentes de discurso de odio/delitos de odio notificados...), también dirigimos un mensaje a la sociedad. | Intervención |
| Con frecuencia, nos reunimos con otros actores a nivel nacional e internacional para compartir experiencias y herramientas. | Intervención |
| Debemos construir nuestro propio discurso basado en una perspectiva de derechos humanos, y no tratar de responder a los ya existentes – discriminatorios – o de combatirlos. De lo contrario, damos la impresión de que siempre nos estamos quejando. | Intervención |
| Debido a la falta de recursos, las organizaciones de la sociedad civil deben hallar soluciones por sí solas (red de voluntarios, alianzas con universidades). | Observación |
| Desde el activismo hasta una organización que presta servicios específicos que abarcan la gama más amplia de servicios de apoyo a las víctimas (equipo jurídico, equipo psicosocial, equipo de comunicación...). | Observación |
| En el caso del discurso de odio, queremos entablar en primer lugar un diálogo entre las diferentes partes (tratar, p.ej., con la inspección del empleo). Es más difícil cuando no existe ninguna institución u organización (p.ej., vivienda). | Intervención |
| Están realizándose grandes esfuerzos por elaborar leyes con miras a su adopción (tiempo, esfuerzos, mucho depende de la voluntad política). | Observación |
| El aumento de las quejas se debe a mejores métodos de vigilancia y de recopilación de datos, y a una mejor red. | Observación |
| No se realiza un seguimiento de las víctimas una vez que el caso llega a los tribunales (falta de recursos). | Observación |

| | |
|--|--------------|
| (Necesidad de) impartir formación a los periodistas y los políticos para que utilicen vocabulario adecuado y no transmitan estereotipos. | Intervención |
| Es difícil detectar y vigilar el discurso de odio y la discriminación en cada contexto (cada escuela, cada empresa...), por lo que ayudamos a crear espacios agradables y no discriminatorios. | Observación |
| Contar con personas que no pertenecen a la minoría de que se trate (notificar, denunciar...) ayuda a establecer una mentalidad abierta en la sociedad. | Intervención |
| Las ONG no están colaborando mucho entre sí (motivos políticos o religiosos), salvo cuando una cuestión es transversal. | Observación |
| Los principales ámbitos de discriminación son el empleo, la educación y la atención de salud. | Observación |
| Cambio de enfoque en pocos años: transición de una perspectiva de asistencia social a una perspectiva de derechos humanos. | Observación |
| El discurso de odio tiene un vínculo directo con la discriminación y la inclusión social. | Observación |
| Un mayor empoderamiento (formación sobre los derechos de las víctimas) conduce a una mayor denuncia del discurso de odio. | Intervención |
| Nuestras medidas son bastante limitadas: consisten fundamentalmente en informar, prestar asistencia y remitir a las víctimas a otras instituciones. | Observación |
| Llevamos casos a los tribunales para mostrar que existe un problema que debe tomarse en serio, pero el marco jurídico no es necesariamente adecuado para ello; el delito no es tan grave para una sentencia penal (y éste no es nuestro objetivo). | Observación |
| No se realiza un seguimiento de los casos debido a la falta de pruebas y de testigos. | Observación |
| El problema principal es la segregación de las escuelas (y del barrio); no hay diversidad dentro de las escuelas (discriminación estructural). | Observación |
| La iglesia puede tener un impacto moral (un importante papel en la comunidad gitana, un vector del discurso de odio en algunos casos contra la población LGBT). | Observación |
| Dejan de adoptarse medidas políticas (p.ej., para la integración) porque la crisis económica aumenta la segregación (p.ej., más personas sin hogar). | Observación |

| | |
|---|--------------|
| También es importante actuar ante los discursos, ya que de lo contrario damos la impresión de que siempre nos estamos quejando. | Intervención |
| Las instituciones de atención de salud son uno de los primeros puntos de contacto para las víctimas. | Observación |
| Las personas no son conscientes del poder de la palabra (en comparación con la violencia física). | Observación |
| La policía nacional da charlas en las escuelas para formar a los jóvenes. | Intervención |
| Tenemos dificultades para sensibilizar a las personas que son víctimas. Algunas se culpan a sí mismas. | Observación |
| Las víctimas no confían en las autoridades, porque el sistema ya ha fallado en su caso. | Observación |
| Cada ciudad está vigilando la situación utilizando sus propios métodos, lo que dificulta el tratamiento de datos. | Observación |
| Es difícil reconocer el discurso de odio si la víctima no tiene referencias que comparar/evaluar. | Observación |
| No es una prioridad y hay una falta de recursos, de sensibilización política y de claridad. Se utilizan con mucha frecuencia expresiones propias del discurso de odio, penalizando a los músicos o a los "twiters" por criticar a las autoridades o a la policía. Se explica mal lo que se entiende por discurso de odio. | Observación |
| Falta de conocimientos de los usuarios sobre lo que es, su gravedad, qué es ilegal, etc. | Observación |
| Pocos recursos. Poca claridad sobre la definición. Escasa participación de los fiscales y jueces, que no aplican factores agravantes. Escasa reacción de las redes sociales de las empresas de tecnología de la información. | Observación |
| Contar con más recursos económicos y una mayor dotación de personal para las ONG. Tener una legislación integral y no discriminatoria. Campañas de televisión y de radio que expliquen qué es y su impacto en las personas. | Intervención |
| Proyectos como "Borra el odio", de la policía de Fuenlabrada. Los ciudadanos participan notificando grafiti racista, y la policía borra el grafiti rápidamente. | Intervención |
| La capacidad expansiva del discurso de odio en Internet es imbatible, y el personal con el que contamos es escaso, lo que | Observación |

| | |
|--|--------------|
| unido a que algunas plataformas probablemente no proporcionen información y preserven el contenido que permite investigar los delitos, hace difícil combatir el discurso de odio en la red cuando se trata de un delito (porque si no lo es, está bajo la protección de la libertad de expresión). | |
| Es necesario que las fuerzas y organismos de seguridad lleven desplieguen ciberpatrullas y proporcionen a la fiscalía más personal a fin de perseguir a los infractores y de evitar la sensación de que en Internet es posible decir o hacer cualquier cosa, aunque atente contra los derechos fundamentales. | Intervención |
| Creo que la formación es esencial, tanto a todos los niveles educativos como en el ámbito de la salud, en las fuerzas de seguridad y para lograr la colaboración de las redes sociales y de las empresas que despliegan su actividad en Internet. | Observación |
| La relación con las plataformas digitales no es muy fluida, y es difícil colaborar con ellas. | Observación |
| Es un fenómeno relacionado con la libertad de expresión, por lo que debemos sopesar ambas esferas, y algunas veces es difícil determinar el límite entre el discurso de odio y la libertad de expresión. | Observación |
| Falta de sensibilización de los ciudadanos cuando hacen comentarios que menoscaban la dignidad de sus víctimas. | Observación |
| Preparación de informes sobre la recopilación de datos, como los elaborados en el Reino Unido, ya que no sólo cuentan las denuncias de delitos a la policía, sino también las que, sin ser un delito, son catalogadas por otras entidades sociales o por la propia policía. | Intervención |
| Necesidad de coordinarse y de crear una red con diferentes agentes sociales. | Observación |
| Ganamos la convocatoria pública con ocho ONG, por lo que coordinamos este servicio para prestar asistencia. No está permitido que este servicio litigue; informamos a las víctimas, pero eso es todo. No podemos presionar para que se ponga una multa. La convocatoria pública sólo cubría una parte del proceso, pero para la víctima esto es sólo el principio. | Observación |
| El sistema de ONG en España se basa totalmente en el nepotismo (es clientelar). Entre otras cosas, cuando se proponen nuevas intervenciones a las organizaciones con un proyecto final, las ONG están de acuerdo, pero en realidad no disponen de los recursos para hacer un seguimiento. | Observación |

| | |
|---|-------------|
| En España existe el consejo de eliminación racial, que no actúa por responsabilidad política (por motivos políticos). No es un órgano independiente, sino que depende del Gobierno y ha estado inactivo. No existen campañas públicas de lucha contra el racismo. Incumbe al Estado emprender estas campañas. | Observación |
| Cuando las víctimas se sienten frustradas por la reacción ante su queja, recurren a las redes sociales para dar a conocer su frustración. | Observación |
| El surgimiento del partido de extrema derecha en Europa conlleva el riesgo de normalización del discurso de odio. | Observación |

5.3 Procesamiento de los resultados

Con el fin de procesar los datos recopilados y de generar ideas que puedan utilizarse durante el siguiente taller de replanteamiento, las notas y las respuestas a las encuestas y las citas directas recogidas se etiquetaron utilizando los siguientes criterios de clasificación:

- Estado de crecimiento del discurso de odio, basado en el marco CLA - CLD:
- Causa – Paradigma
- Causa – Estructuras del sistema
- Causa – Patrones de comportamiento
- Causa – Evento
- Efecto – Evento
- Efecto – Patrones de comportamiento
- Efecto – Estructuras del sistema
- Efecto – (Nuevo) Paradigma
- Variable(s) asociadas del mapa del sistema
- Actor mencionado.
- Si es una observación sobre la situación actual o una intervención para combatir el discurso de odio.

Variables asociadas del mapa del sistema

La siguiente visualización de diagrama de árbol muestra el [número de referencias a las variables del mapa del sistema](#). Cuando más oscuro es el color azul/más grande es el cuadro, más referencias se hicieron a esa variable concreta.



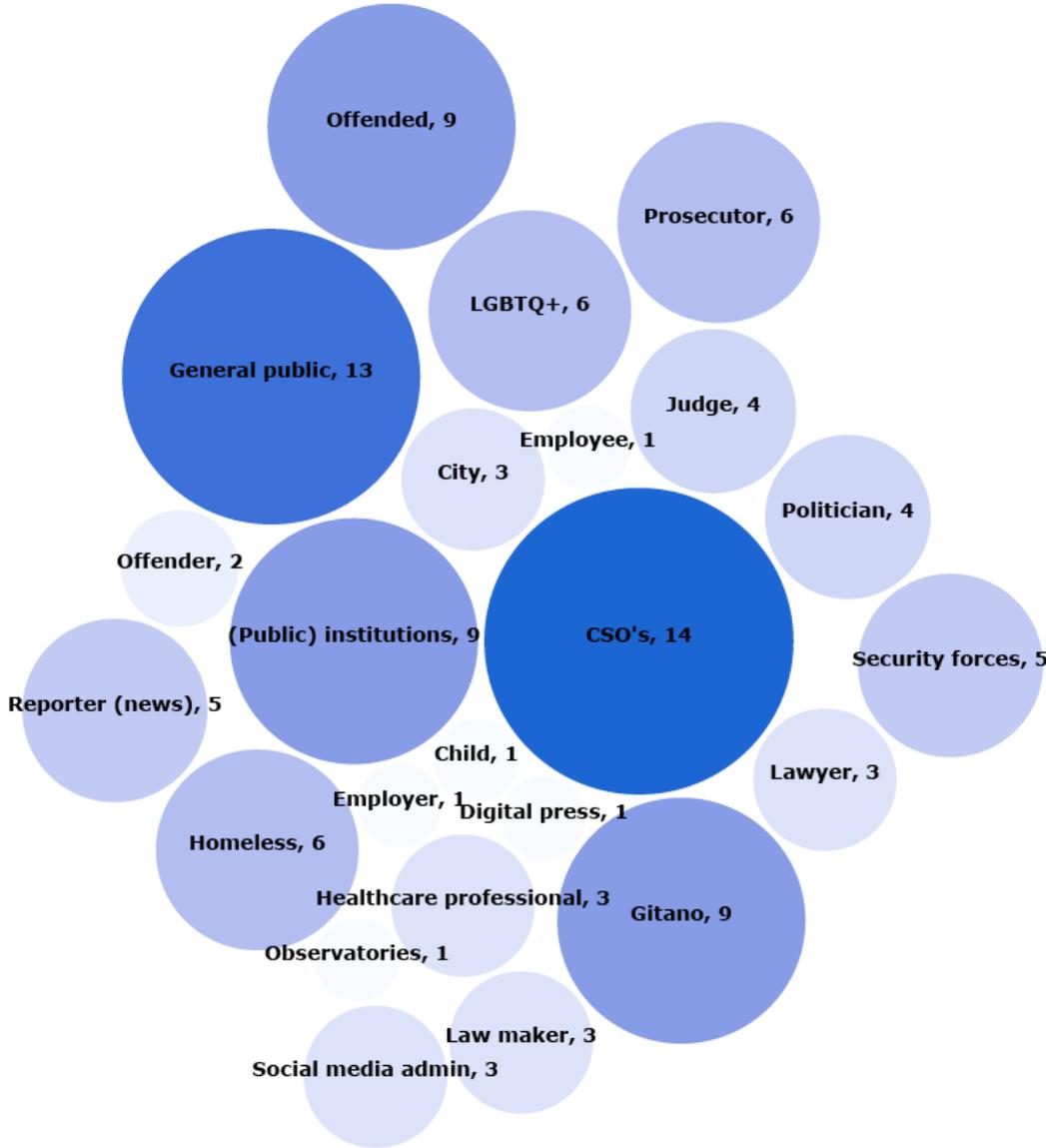


En comparación con los análisis similares que hicimos con las recomendaciones del Consejo de Europa y el plan nacional de acción español contra los delitos de odio y el discurso de odio, observamos lo siguiente:

- La conveniencia de la legislación nacional surge como un motivo de preocupación importante para las personas que entrevistamos.
- Se señala en diversas ocasiones que se verifica la confianza en el sistema como punto de apoyo. Ni las recomendaciones del Consejo de Europa ni el plan nacional de acción de España incluyen medidas o recomendaciones para que los sistemas que se encargan de las quejas sean más fiables y, por lo tanto, más accesibles.
- La coherencia del plan de acción y los patrones de colaboración requeridos subyacentes son un punto focal común para los entrevistados y para el plan nacional de acción

5.4 Actores mencionados

El siguiente diagrama de empaquetamiento de círculos muestra el número de menciones de diferentes actores.



Un dato interesante derivado de este análisis es el surgimiento de profesionales de atención de salud como actores esenciales para luchar contra el discurso de odio, ya que en muchos casos son los primeros observadores de tales incidentes, pero también se observa una discriminación considerable. Ningún participante en el taller o ningún actor identificado durante el taller de planteamiento representaron el ámbito de la atención de salud.

5.5 Otras observaciones generales

Otras observaciones, que no se reflejan en el análisis de los datos, son las siguientes:

- Es imposible hablar del discurso de odio sin hablar de discriminación o racismo, y no puede abordarse como un comportamiento aislado.
- El discurso de odio es casi invisible; puede pasar desapercibido en cualquier definición jurídica, y en gran medida “a los ojos del espectador”.
- Las ONG han evolucionado gradualmente desde el activismo hasta la prestación de servicios de 360° durante todo el proceso del discurso de odio. En cambio, los servicios públicos están distribuidos en todos los ámbitos y llamamientos para que se proporcione financiación con miras a cubrir etapas del proceso.
- Asimismo, el modelo de financiación de las ONG crea un entorno competitivo para quienes trabajan en ámbitos similares. En cierta manera, cuando más diversa es la cartera de una organización, mayor es la lucha por la obtención de recursos.
- El éxito en la lucha contra el discurso de odio tiene un significado distinto para los diferentes actores. Lo que podría considerarse el éxito de un sistema desde una perspectiva, podría entenderse como el fracaso de un sistema desde otra.
- Llevar un caso a los tribunales no sólo es una acción para hacer justicia, sino también orientada a la exposición. El proceso judicial se convierte en una función del sistema que actúa más allá de su objetivo inicial. Esto podría significar lo siguiente:
- El establecimiento tiene medios y plataformas insuficientes para ofrecer exposición a los casos.
- Dado que el sistema judicial atiende la necesidad emergente de exposición, para lo cual no está concebido, podrían crearse obstáculos.

6 Taller de replanteamiento

El taller de replanteamiento tuvo lugar el 16 de diciembre de 2019. El objetivo del taller fue utilizar de una manera creativa las opiniones obtenidas durante las entrevistas, las encuestas y los diferentes modelos que creamos a lo largo del proyecto, a fin de mejorar la estrategia contra el discurso de odio con nuevas intervenciones y patrones de colaboración.

6.1 Actividades del taller

Tras una breve introducción, se presentaron a los participantes los tres “campos de juego” y una pregunta rectora para cada uno de ellos:

- Un mapa de actores, como el producido en el taller anterior, con la adición de los actores mencionados en los estudios de campo. La cuestión rectora fue: “¿Qué nuevas colaboraciones necesita?”
- El mapa del sistema revisado de la utilización del espacio de problema del discurso de odio. La pregunta rectora fue: “¿Qué pueden ser nuevos objetivos para usted?”
- Dos carteles basados en el marco CLA – CLD con citas directas de las entrevistas agrupadas en las diferentes etapas de la lucha contra el discurso de odio. La pregunta rectora fue: “¿Cómo puede abordar algunas de las citas directas?”

Se proporcionó a los participantes que rellenaron la encuesta antes del taller unas tarjetas que enumeraban sus intervenciones existentes. Se facilitó a todos los participantes tarjetas de intervención en blanco. Se les pidió que anotaran las diferentes visualizaciones. En el mapa de actores, tenían que dibujar nuevas conexiones entre los actores. En los otros dos mapas, tenían que rellenar las tarjetas de intervención y vincularlas con variables del mapa del sistema para indicar la meta de cada intervención, o con citas directas. Los participantes realizaron el ejercicio a título individual.

A continuación, se pidió a los participantes que reunieran elementos de los diferentes mapas utilizando diversos materiales, con objeto de crear modelos de intervención que describieran las intervenciones y las colaboraciones requeridas. Los participantes trabajaron en dos grupos.

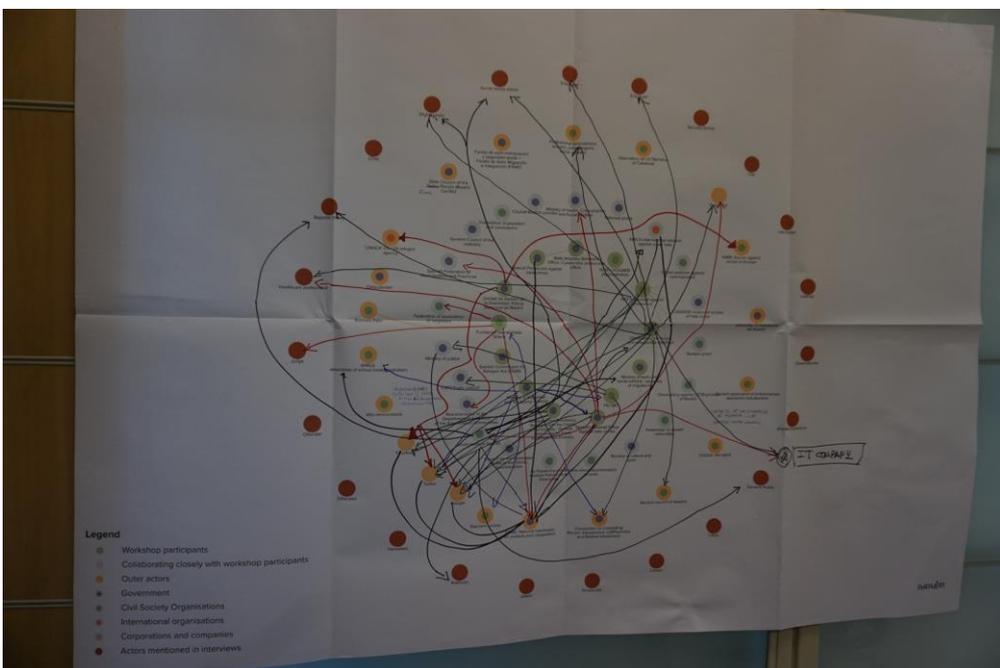
Por último, se reunieron los diferentes modelos de intervención en un período de tiempo evolutivo, a fin de determinar los caminos de cambio. Este ejercicio fue plenario.

Pocos participantes pudieron quedarse durante todo el taller, por lo que lamentablemente los dos últimos ejercicios produjeron menos contenido de lo previsto.

6.2 Resultados del taller

- Futuras colaboraciones:

El resultado del ejercicio realizado en el mapa de actores muestra que los participantes aspiran a una red muy densa de colaboraciones.



Algunos puntos destacados:

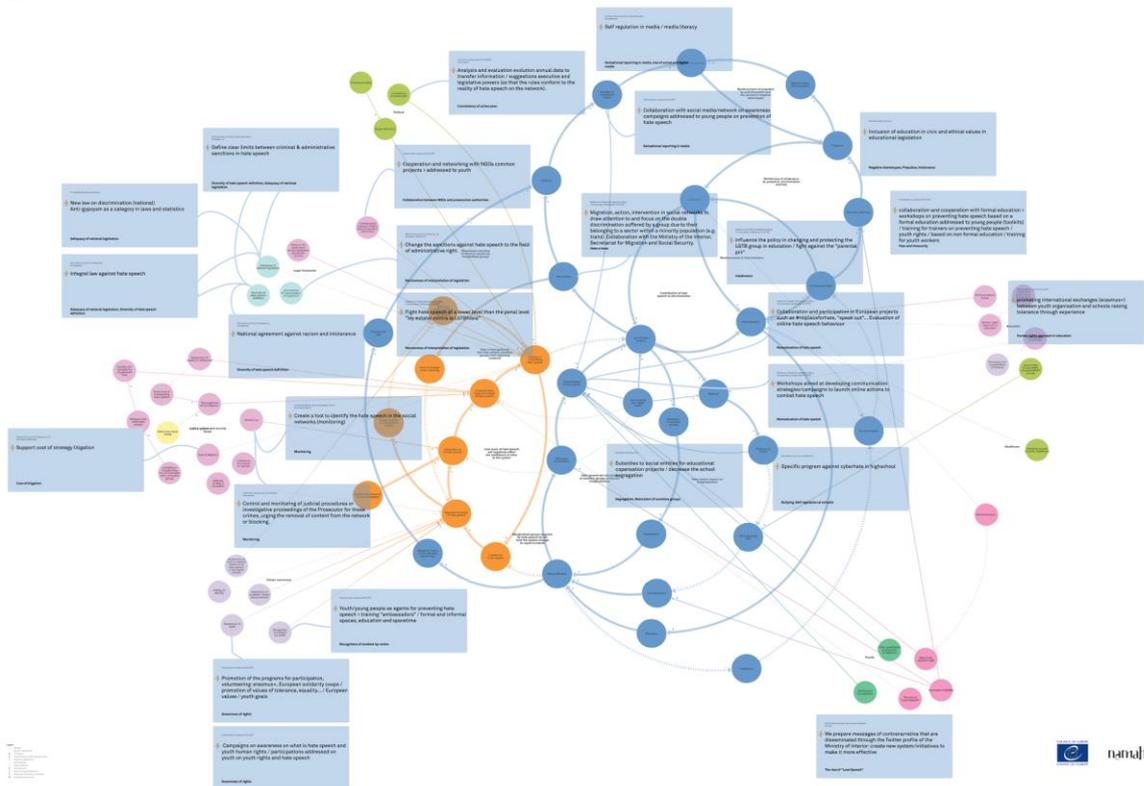
- Los actores con las flechas más hacia adentro eran representantes de importantes plataformas de redes sociales (Twitter y Facebook), Google y la Comisión Nacional de los

Mercados y la Competencia, lo que muestra el papel fundamental que podrían desempeñar con muchos actores.

- Los actores con las flechas más hacia fuera fueron el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAX) y la Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio, lo que muestra el papel fundamental que desempeñan al colaborar y coordinarse con otros actores.
- Las colaboraciones futuras más deseadas son las colaboraciones entre diferentes tipos de actores, en todos los sistemas.

■ Intervenciones añadidas al [mapa del sistema](#)

SYSTEM MAP WITH INTERVENTIONS





Cuando más oscuro es el color azul, más referencias se hicieron a esta variable particular.

| Intervención | Organización | Variable del mapa del sistema |
|--|--|---|
| Definir límites claros entre las sanciones penales y administrativas en el discurso de odio | Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia | Diversidad de la definición del discurso de odio, Conveniencia de la legislación nacional |
| Nueva ley (nacional) contra la discriminación – antigitanismo como una categoría en las leyes y estadísticas | Fundación Secretariado Gitano | Conveniencia de la legislación nacional |
| Ley integral contra el discurso de odio | Movimiento contra la Intolerancia (presidente) | Conveniencia de la legislación nacional, Diversidad de la definición del discurso de odio |
| Cooperación y creación de redes con proyectos comunes de las ONG > dirigidos a los jóvenes | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Colaboración entre las ONG y las autoridades judiciales |
| Acuerdo nacional contra el racismo y la intolerancia | Movimiento contra la Intolerancia (presidente) | Diversidad de la definición del discurso de odio |
| Transferir las sanciones contra el discurso de odio al ámbito del derecho administrativo. | Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE) | Interpretación limitada de la legislación |
| Apoyar el costo de la estrategia de los litigios | Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE) | Costo de los litigios |
| Crear una herramienta para identificar el discurso de odio en las redes sociales (vigilancia) | Unidad de Gestión de la Diversidad, Policía Municipal Madrid | Vigilancia |
| Control y vigilancia de los procedimientos judiciales o de los procedimientos de investigación de la fiscalía para estos delitos, instando a la remoción de contenido de la red o a su bloqueo | Fiscalía de Delitos Informáticos | Vigilancia |
| Promoción de los programas para la participación, voluntariado: Erasmus+, cooperativas solidarias europeas / promoción de los valores de la tolerancia, la igualdad... / valores europeos / objetivos de los jóvenes | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Conocimiento de los derechos |

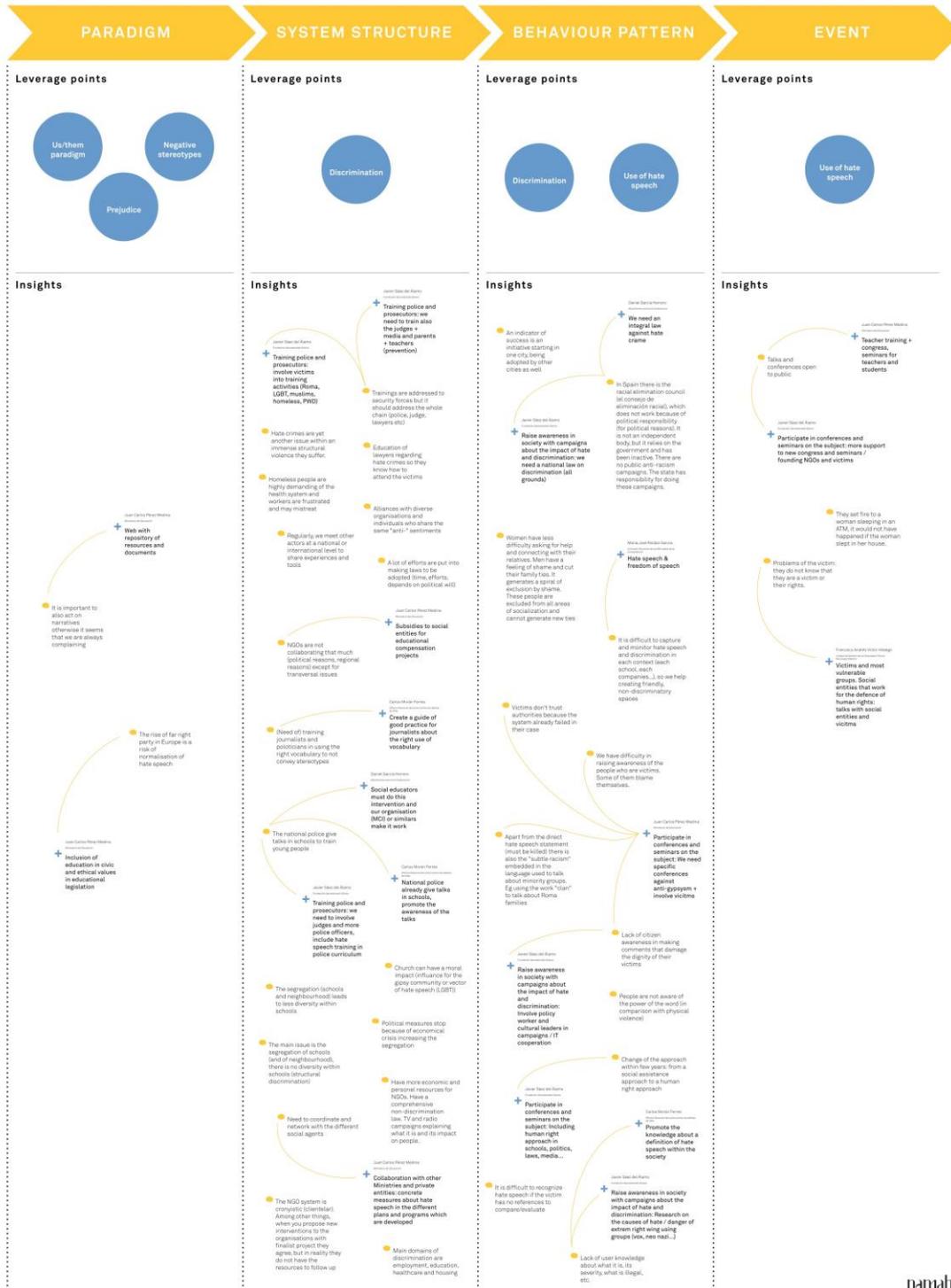
| | | |
|---|---|--|
| Conocimiento de los derechos: campañas de sensibilización sobre lo que se entiende por discurso de odio y sobre los derechos humanos de los jóvenes / participaciones dirigidas a los jóvenes sobre los derechos de los jóvenes y el discurso de odio | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Conocimiento de los derechos |
| La juventud/los jóvenes como agentes para prevenir el discurso de odio > formar “embajadores” / espacios formales e informales, educación y tiempo libre | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Reconocimiento del incidente por la víctima |
| Análisis y evaluación de los datos anuales para transferir información / sugerencias para el poder ejecutivo y legislativo (para que las reglas se ajusten a la realidad del discurso de odio en la red) | Fiscalía de Delitos Informáticos | Coherencia del plan de acción |
| Luchar contra el discurso de odio a un nivel inferior al nivel penal: “ley estatal contra la LGTBFobia” | Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) | Interpretación limitada de la legislación |
| Migración, acción, intervención en las redes sociales a fin de poner énfasis y centrarse en la doble discriminación que sufre un grupo debido a su pertenencia a un sector dentro de una población minoritaria (p.ej., la población trans). Colaboración con el Ministerio del Interior, y la Secretaría de Migraciones y Seguridad Social. | Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) | Delitos de odio |
| Colaboración y participación en proyectos europeos como #noplaceloforhate, “speak out”... Evaluación del comportamiento en línea que utiliza el discurso de odio | Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) | Normalización del discurso de odio |
| Talleres encaminados a elaborar estrategias/campañas de comunicación a fin de tomar medidas en línea para combatir el discurso de odio | Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) | Normalización del discurso de odio |
| Subsidios destinados a las entidades sociales para proyectos de compensación educativa/ | Ministerio de Educación | Segregación, Reubicación de los grupos vulnerables |

| | | |
|--|---|--|
| disminución de la segregación escolar | | |
| Programa específico contra el ciberodio en la escuela secundaria | Movimiento contra la Intolerancia | Intimidación, Autorregulación en las escuelas |
| Colaboración con las redes sociales para las campañas de sensibilización dirigidas a los jóvenes sobre la prevención del discurso de odio | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Notificación sensacionalista en los medios de comunicación |
| Inclusión de la educación en los valores cívicos y éticos en la legislación educativa | Ministerio de Educación | Estereotipos negativos, prejuicios, intolerancia |
| Influencia de la política al cambiar y proteger al grupo LGTB en la educación /lucha contra “el control parental” | Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) | Intolerancia |
| Colaboración y cooperación con la educación formal > talleres sobre la prevención del discurso de odio basados en una educación formal dirigidos a los jóvenes (guías prácticas)/ formación dirigida a los instructores sobre la prevención del discurso de odio/los derechos de los jóvenes/basada en la educación no formal /formación para los trabajadores jóvenes | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Temor e inseguridad |

Intervenciones en respuesta a las citas directas de las entrevistas y las encuestas

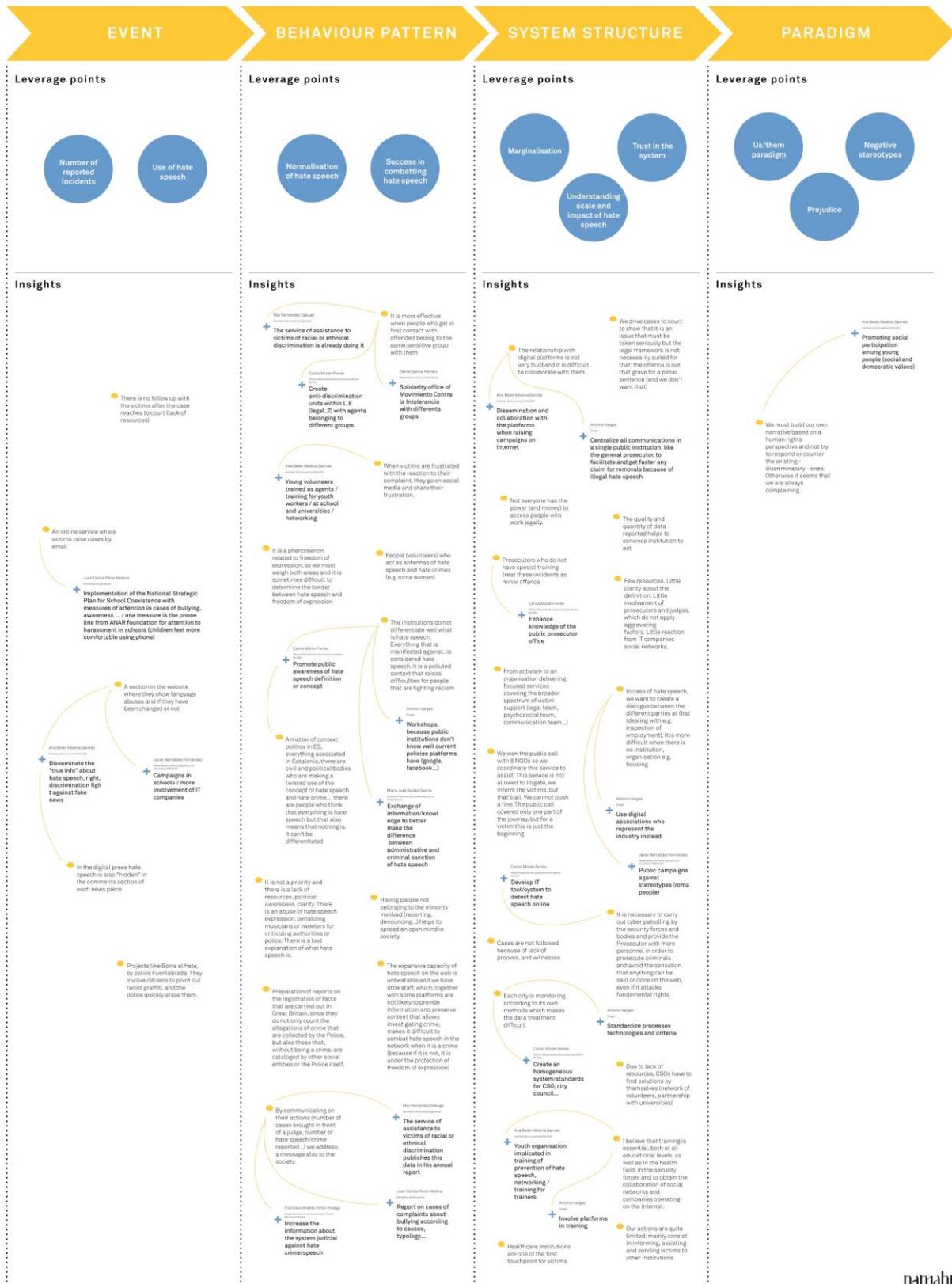
CAUSES

How to stop hate speech from happening



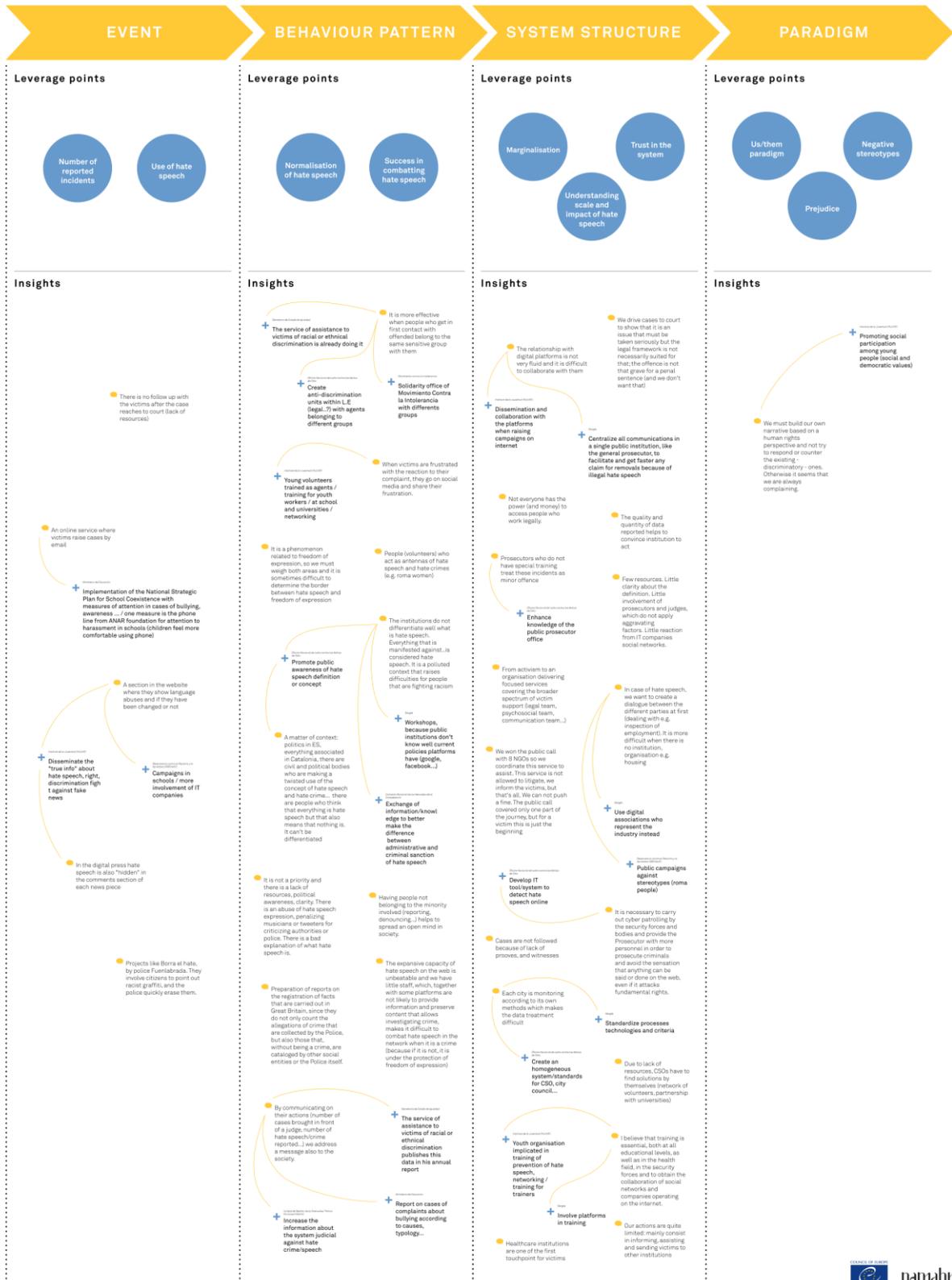
EFFECTS

How to treat hate speech after the event



EFFECTS

How to treat hate speech after the event



El cuadro que figura a continuación cataloga las nuevas intervenciones identificadas en “Causa”

| Intervención | Organización | Ámbito |
|---|--|---|
| Web en la que se almacenan recursos y documentos | Ministerio de Educación | Paradigmas, mitos y causas sociales profundas |
| Inclusión de la educación en valores cívicos y éticos en la legislación educativa | Ministerio de Educación | Paradigmas, mitos y causas sociales profundas |
| Sensibilizar a la sociedad con campañas sobre el impacto del odio y la discriminación: lograr la participación de los dirigentes políticos y culturales en las campañas /cooperación de la tecnología de la información | Fundación Secretariado Gitano | Patrones de comportamiento |
| Participar en conferencias y seminarios sobre el tema: incluido el enfoque de derechos humanos en las escuelas, la política, la legislación, los medios de comunicación... | Fundación Secretariado Gitano | Patrones de comportamiento |
| Víctimas y grupos más vulnerables. Entidades sociales centradas en la defensa de los derechos humanos: charlas con las entidades sociales y las víctimas | Unidad de Gestión de la Diversidad, Policía Municipal Madrid | Patrones de comportamiento |
| Sensibilizar a la sociedad con campañas sobre el impacto del odio y de la discriminación: Estudios sobre las causas del odio / el peligro de que la extrema derecha utilice a grupos (Vox, neo nazis...) | Fundación Secretariado Gitano | Patrones de comportamiento |
| Promover el conocimiento de una definición del discurso de odio en la sociedad | Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio | Patrones de comportamiento |
| Participar en conferencias y seminarios sobre el tema: Necesitamos conferencias específicas contra el antigitanismo y lograr que participen las víctimas | Fundación Secretariado Gitano | Patrones de comportamiento |
| Cursos de formación para los docentes + congresos y seminarios orientados a los docentes y los estudiantes | Ministerio de Educación | Eventos |
| Participar en conferencias y seminarios sobre el tema: más apoyo a nuevos congresos y seminarios / financiar a las ONG y a las víctimas | Fundación Secretariado Gitano | Eventos |

| | | |
|--|--|---|
| Formar a la policía y los fiscales: también debemos impartir formación a los jueces + medios de comunicación y padres + docentes (prevención) | Fundación Secretariado Gitano | Estructuras del sistema |
| Formar a la policía y los fiscales: lograr que las víctimas participen en las actividades de formación (gitanos, LGBT, musulmanes, personas sin hogar, personas con discapacidad) | Fundación Secretariado Gitano | Estructuras del sistema |
| Subsidios destinados a las entidades sociales para proyectos de compensación educativa | Ministerio de Educación | Estructuras del sistema |
| Necesitamos una legislación integral contra los delitos de odio | Movimiento contra la Intolerancia | Estructuras del sistema |
| Sensibilizar a la sociedad con campañas sobre el impacto del odio y la discriminación: necesitamos una ley nacional de lucha contra la discriminación (todos los motivos) | Fundación Secretariado Gitano | Estructuras del sistema |
| Crear una guía de buenas prácticas orientada a los periodistas sobre el uso adecuado de vocabulario | Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio | Estructuras del sistema |
| Formar a la policía y los fiscales: debemos lograr que participen los jueces y más policías, e incluir cursos de formación sobre el discurso de odio en los programas de formación destinados a la policía | Fundación Secretariado Gitano | Estructuras del sistema |
| Colaboración con otros ministerios y entidades privadas: medidas concretas sobre el discurso de odio en los diferentes planes y programas que se elaboran | Ministerio de Educación | Estructuras del sistema |
| Web en la que se almacenan recursos y documentos | Ministerio de Educación | Paradigmas, mitos y causas sociales profundas |
| Inclusión de la educación en valores cívicos y éticos en la legislación educativa | Ministerio de Educación | Paradigmas, mitos y causas sociales profundas |

El cuadro que figura a continuación cataloga las nuevas intervenciones incluidas en “Efecto”

| Intervención | Organización | Ámbito |
|--|-----------------------------------|---|
| Promover la participación social entre los jóvenes | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Paradigmas, mitos y causas sociales profundas |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| (valores sociales y democráticos) | | |
| Crear unidades contra la discriminación dentro de las entidades jurídicas, con agentes pertenecientes a diferentes grupos | Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio | Patrones de comportamiento |
| Oficina de solidaridad del Movimiento contra la Intolerancia con diferentes grupos | Movimiento contra la Intolerancia | Patrones de comportamiento |
| Jóvenes voluntarios entrenados como agentes / formación orientada a trabajadores del sector de la juventud / en las escuelas y universidades / creación de redes | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Patrones de comportamiento |
| Talleres, porque las instituciones públicas no conocen bien las políticas actuales que tienen las plataformas (Google, Facebook, etc.) | Google | Patrones de comportamiento |
| Intercambio de información/Conocimientos para distinguir mejor entre las sanciones administrativas y las sanciones penales impuestas por el discurso de odio | Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia | Patrones de comportamiento |
| Informar sobre los casos de quejas de intimidación según las causas, los tipos, etc. | Ministerio de Educación | Patrones de comportamiento |
| Aumentar la información sobre el sistema judicial contra los delitos de odio / el discurso de odio | Unidad de Gestión de la Diversidad, Policía Municipal Madrid | Patrones de comportamiento |
| Promover el conocimiento público de la definición o del concepto de discurso de odio | Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio | Patrones de comportamiento |
| Puesta en práctica del Plan Estratégico de Convivencia Escolar, con medidas de atención en caso de intimidación, sensibilización ... / una medida es la línea telefónica de la fundación ANAR para atender los casos de acoso en las escuelas (los | Ministerio de Educación | Eventos |

| | | |
|--|---|-------------------------|
| niños se sienten más cómodos utilizando el teléfono) | | |
| Campañas en las escuelas / mayor participación de las empresas de tecnología de la información | Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE) | Eventos |
| Difundir la “verdadera información” sobre el discurso de odio, los derechos, la lucha contra la discriminación y la lucha contra las noticias falsas | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Eventos |
| Difusión y colaboración con las plataformas cuando se emprendan campañas en Internet | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Estructuras del sistema |
| Centralizar todas las comunicaciones en una única institución pública, como la fiscalía, a fin de facilitar y acelerar cualquier queja de remoción debido al discurso de odio ilegal | Google | Estructuras del sistema |
| Aumentar los conocimientos de la fiscalía pública | Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio | Estructuras del sistema |
| Utilizar asociaciones digitales que representen a la industria en su lugar | Google | Estructuras del sistema |
| Es importante prestar apoyo total a las víctimas (jurídico, social y psicológico) | Movimiento contra la Intolerancia | Estructuras del sistema |
| Crear un sistema homogéneo / normas homogéneas para las organizaciones de la sociedad civil, el Ayuntamiento, etc. | Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio | Estructuras del sistema |
| Normalizar los procesos, las tecnologías y los criterios | Google | Estructuras del sistema |
| Desarrollar herramientas/sistemas de tecnología de la información a fin de detectar el discurso de odio en línea | Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio | Estructuras del sistema |
| Lograr que las organizaciones de jóvenes participen en cursos de formación para la prevención del discurso de odio, la creación de redes / cursos de formación para instructores | Instituto de la Juventud (INJUVE) | Estructuras del sistema |

■ Modelos de intervención

Durante el taller de ejercicio de los modelos de intervención, los participantes se centraron en:

- La legislación nacional para la gestión administrativa de los casos de discurso de odio
- Campañas de sensibilización
- Programas de formación y de embajadores orientados fundamentalmente a los jóvenes
- El intercambio de recursos entre organizaciones
- Un grupo de trabajo *ad hoc* con una composición similar al del taller.

Una de las principales ideas que surgieron durante el ejercicio fueron las condiciones políticas necesarias para luchar más eficazmente contra el discurso de odio. En particular, éstas son las siguientes:

- Estabilidad política. En el momento del taller, el liderazgo político español atravesaba un momento de cambio constante, sin convocarse elecciones y sin haberse constituido un gobierno todavía.
- Voluntad política. Los dirigentes políticos deben comprender la urgencia de luchar contra el discurso de odio, con el fin de promover cambios en la legislación y de introducir una legislación nacional de lucha contra el odio.

7 Conclusiones

En este capítulo, resumimos las brechas, retos y oportunidades del enfoque español contra el discurso de odio que se indicaron durante las diferentes actividades del proyecto, y concluimos con algunos puntos que los diseñadores de Namahn consideraron más interesantes.

7.1 Brechas, retos y oportunidades

Enumeradas por actividad del proyecto

■ Investigación documental

Brechas:

- El plan de acción español no incluye intervenciones para eliminar las causas profundas del discurso de odio.

Retos

- Vigilar la utilización del discurso de odio
- Los procesos establecidos para combatir el discurso de odio, empezando por el registro de una queja por las autoridades
- La colaboración y el intercambio de información entre diversas partes interesadas

■ Taller de planteamiento

Brechas:

- No todos los grupos a los que va dirigido el discurso de odio están protegidos por la legislación
- La participación de los ciudadanos y el intercambio de experiencias desde el terreno hasta el nivel de “régimen” del gobierno y las organizaciones nacionales.

Retos:

- Estereotipos y prejuicios en los libros de texto
- La minimización por los docentes de la intimidación
- La responsabilidad compartida de la educación entre el gobierno nacional y las comunidades autónomas
- La falta de confianza en el sistema por los grupos vulnerables
- El derecho administrativo se encarga de los casos de discurso de odio que no son delitos penales; esto varía entre las distintas ciudades y regiones. El público no es consciente de dicha discriminación reglamentaria.
- La colaboración entre las autoridades y las ONG.
- Existen requisitos muy específicos que deben comunicarse en lo que respecta a la recopilación de pruebas del discurso de odio en línea, ya que éstas podrían haberse suprimido cuando los casos lleguen a los tribunales.
- El plazo de aplicación de la legislación nacional varía dentro del país.

■ Entrevistas

Brechas

- La atención se centra considerablemente en la educación de las fuerzas de seguridad, pero es necesario impartir formación a todas las partes interesadas que participan en el proceso judicial (fuerzas de seguridad – abogados – jueces)
- La inclusión de los representantes del sistema de atención de salud en las discusiones del plan de acción y en los talleres
- Falta de colaboración entre las ONG
- El Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial no es un organismo independiente
- No existe una legislación nacional para la regulación administrativa del discurso de odio

Retos:

- Sin duda, muchos incidentes nunca se registran o miden porque la persona ofendida no reconoce el delito (sus derechos) o porque no sabe lo que hacer (vías de recurso)
- La accesibilidad de la asistencia jurídica
- Para ciertos grupos, como las personas sin hogar, el discurso de odio es tan sólo una faceta de la violencia estructural
- La “discriminación sutil” en el uso de vocabulario específico por la prensa y los medios de comunicación
- El abuso de la expresión “discurso de odio” para describir opiniones contrarias.
- La prestación “horizontal” de servicios por las ONG a grupos vulnerables, contra la financiación “vertical” de las instituciones europeas. Por ejemplo, ser financiado por una sola etapa del proceso del discurso de odio, en lugar de ser financiado para acompañar a la víctima durante todo el proceso.
- A menudo se llevan casos a las tribunales para lograr una mayor exposición, y no tanto para que se castiguen.
- Cada ciudad realiza una labor de vigilancia utilizando sus propios métodos, lo que dificulta el procesamiento de datos.

Oportunidades:

- Utilizar la adopción en otros contextos (p.ej., las ciudades) como un indicador al evaluar las iniciativas que luchan contra el discurso de odio.
- Los miembros de los grupos vulnerables actúan como “antenas del discurso de odio” para su grupo.
- Registro del discurso de odio como un incidente, independientemente de que alcance el nivel de queja oficial o no.
- Mejora y consolidación de la recopilación de datos.

■ Taller de replanteamiento

Oportunidades y actividades futuras

- Almacén digital común de recursos para las campañas contra el discurso de odio
- Talleres orientados a los funcionarios, para que comprendan las políticas de las plataformas de las redes sociales
- Embajadores / agentes contra el discurso de odio
- Centralizar todas las comunicaciones con las redes sociales y las empresas de tecnología de la información en una única institución pública

- Ponerse en contacto con los grupos y asociaciones digitales que representan los sistemas con una estructura organizativa descendente no formal, p.ej., la vivienda
- Normalización de la tecnología, los criterios y el proceso para medir el discurso de odio
- Grupo de trabajo *ad hoc* contra el discurso de odio

7.2 Puntos que deben considerarse

Al reflexionar sobre los datos recopilados a lo largo del proyecto, podemos concluir lo siguiente:

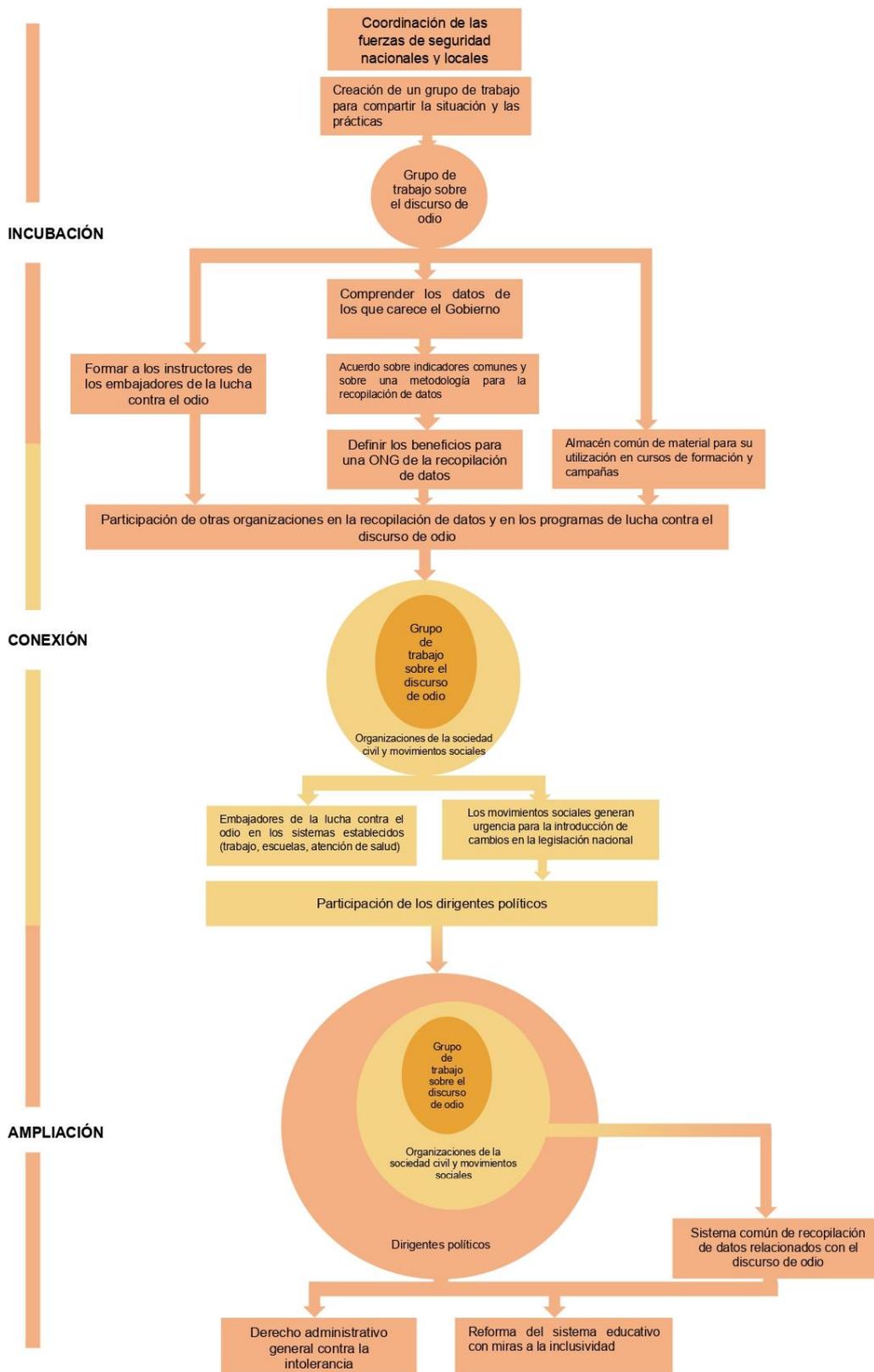
- La lucha contra el discurso de odio en España se centra principalmente en una **legislación** adecuada, y el reto que se plantea es el sistema político propiamente dicho; el poder de toma de decisiones relativas a las medidas y a su adopción está distribuido en diferentes niveles de gobernanza. La recomendación de la ECRI no proporciona asesoramiento específico según los diferentes modelos de gobernanza (centralizada v. distribuida).
- La **voluntad política** para luchar contra el discurso de odio surgió como un punto de apoyo fundamental al final de un proyecto para España. Si bien la recomendación de la ECRI sugiere diversas medidas relacionadas con la sensibilización y el énfasis en su impacto, no especifica a quienes va dirigido el discurso de odio. Convendría clasificar las recomendaciones según su público destinatario.
- Para los participantes en el taller, **la recopilación de datos** relativos al discurso de odio no sólo es un medio para comprender el discurso de odio, sino también para aumentar el nivel de urgencia de políticos.
- **Consolidar datos** provenientes de diferentes fuentes se considera uno de los mayores retos para los participantes en el taller, con numerosos pasos preparatorios. Ya existen estudios sobre los métodos aplicados en la actualidad, el tipo de datos recabados y sus flujos.¹ Con el fin de pasar a un marco común de recopilación de datos, los participantes consideraron que un acuerdo sobre la metodología era un requisito previo para realizar avances. Otro enfoque sería comprender las dificultades actuales que encaran diferentes organizaciones cuando recopilan datos y conciben un método que ayuda a los actores a superar sus retos actuales.
- La **responsabilidad de recopilar datos** relacionados con el discurso de odio incumbe hoy por hoy, y principalmente, a dos actores: las fuerzas de seguridad locales y nacionales y las ONG. Las ONG luchan contra el discurso de odio a través de su papel como proveedores de apoyo y de servicios sociales a grupos vulnerables. Las fuerzas de seguridad han pasado a un primer plano debido a la asociación del discurso de odio con el comportamiento delictivo. Sin embargo, los casos de discurso de odio relacionados con delitos reales son muy poco frecuentes. Durante las entrevistas, se habló de que los miembros de los grupos vulnerables asumen el papel de “antenas del discurso de odio”, mientras que durante el taller de replanteamiento se habló de los embajadores del discurso de lucha contra el odio. En ambos casos se describe la necesidad más bien de una primera persona de contacto, a un nivel más informal, que de fuerzas de seguridad.

¹ Facing Facts ha realizado un estudio titulado “Connecting hate crime data in Spain”; véase: <https://www.facingfacts.eu/final-spain-country-report/>

- Otro punto interesante que se planteó durante el segundo taller es que cualquier contribución solicitada por la sociedad civil para combatir el discurso de odio debe ir acompañada de una **propuesta de valor clara**, como una situación que beneficie a todas las partes interesadas.
- En la actualidad, la atención se está centrando enormemente en las empresas de Internet, y diferentes organizaciones desean colaborar más estrechamente con ellas. Si medimos las flechas que dibujaron los participantes en el taller, señalando las redes sociales, podemos imaginarnos fácilmente un escenario en el que las empresas de Internet también reciben demasiadas solicitudes para poder gestionarlas. Una idea que surgió durante el segundo taller fue definir un **único punto de contacto en el Gobierno para Internet y las empresas de tecnología**. Además, cuando se abordan las plataformas de las redes sociales, actualmente se adopta un enfoque descendente, ya que el Gobierno y las organizaciones de la sociedad civil que despliegan su actividad a nivel nacional tratan de llegar al personal directivo de dichas plataformas. Al mismo tiempo, también debería adoptarse un enfoque ascendente, aprovechando las herramientas ofrecidas por estas plataformas.

7.3 Hoja de ruta para el cambio

Los participantes en el taller crearon la siguiente [hoja de ruta para mejorar la respuesta nacional al discurso de odio en España](#).



La hoja de ruta se divide en gases que agrupan los diferentes pasos que los participantes consideraron necesarios para mejorar la respuesta nacional actual al discurso de odio.

Fase de incubación:

- Durante la fase de incubación, las fuerzas de seguridad nacionales y locales coordinan y adoptan un enfoque común para luchar contra el discurso de odio, tratando de prever el establecimiento de un derecho administrativo nacional.
- Entre tanto, el grupo de participantes crea un grupo de trabajo táctico.
- El objetivo del grupo de trabajo es crear un almacén común de recursos, como materiales para una campaña, pero también evaluar el tipo de datos de los que carece el Gobierno y ponerse en contacto con otras organizaciones para acordar indicadores y una metodología de recopilación de datos. Una actividad importante también es definir los beneficios claros de que las organizaciones cooperen y colaboren con el grupo trabajo.
- Otra actividad durante la fase de incubación es la “formación de instructores de embajadores”. Los embajadores son una idea tomada del ejercicio anterior sobre voluntarios que son designados primera persona de contacto de las víctimas del discurso de odio dentro de diferentes sistemas.

Fase de conexión:

- Durante la fase de conexión, el grupo de trabajo aprovecha el almacén común de recursos y las campañas de sensibilización de sus miembros a fin de ampliar la diversidad de actores que participan y de lograr un amasa crítica.
- Con la masa crítica obtenida, los embajadores programan lanzamientos y crean puntos de contacto de observación del discurso de odio dentro de los sistemas de trabajo, educación y atención de salud.
- El objetivo de esta fase es aumentar el nivel de urgencia en todos los movimientos sociales para exigir una legislación nacional que luche contra la intolerancia.

Fase de ampliación

- Durante la fase de ampliación, los esfuerzos relacionados con la recopilación de datos iniciada en la fase de incubación conducen a un sistema común de recopilación de datos relacionados con el discurso de odio. Los datos recabados se utilizan como pruebas de la necesidad de reformas legales.
- Los dirigentes políticos comienzan a prestar atención, impulsando la adopción de una legislación nacional contra la intolerancia y la reforma del sistema educativo en pos de una mayor inclusión.