

¡SÍ PODEMOS!

Actuar contra el discurso de odio
mediante contranarrativas
y narrativas alternativas



Edición actualizada
2018



MOVIMIENTO
FRENTE AL
DISCURSO DE ODIO



GOBIERNO DE
MÉXICO

GOBERNACIÓN
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

 **CONAPRED**
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR
LA DISCRIMINACIÓN

 **BRITISH
COUNCIL**

COUNCIL OF EUROPE

CONSEIL DE L'EUROPE

¡SÍ PODEMOS!

Actuar contra el discurso de odio mediante
contranarrativas y narrativas alternas

Escrito por

Agata de Latour, Nina Perger, Ron Salaj
Claudio Tocchi y Paloma Viejo Otero

Editado y coordinado por

Celina Del Felice y Menno Ettema

Edición final

Rui Gomes

Coordinación de la traducción

Paula Neves Nogueira Leite
Omar Bernardo Ojeda López

Traducción

Susana Pontón
Consejo Británico México

Revisiones y cuidado del contenido

Susana Lafraya
Armando Rodríguez Briseño
Omar Bernardo Ojeda López
Vidal Emmanuel Méndez Cadena

Cuidado editorial

Génesis Ruiz Cota

Formación

Alberto Nava Cortez / La Hoja en Blanco

¡SÍ PODEMOS!

Actuar contra el discurso de odio mediante contranarrativas y narrativas alternas Edición actualizada, 2018

Las opiniones expresadas en este manual
no reflejan necesariamente las opiniones del Consejo de Europa.

Los derechos de esta publicación son propiedad del Consejo de Europa.

Ninguna parte de esta publicación podrá reproducirse
o transmitirse con propósitos comerciales de ninguna forma o por medio alguno,
ya sea electrónico (CD-ROM, internet, etc.) o mecánico, incluyendo fotocopiado,
grabación o cualquier otro sistema de almacenamiento o recuperación de información,
sin permiso por escrito de la División de Publicaciones
(publishing@coe.int), Dirección de Comunicación del Consejo de Europa.

La reproducción de material contenido en esta publicación
está autorizada exclusivamente para fines no comerciales y educativos,
condicionada a que la fuente sea citada correctamente.

Cualquier otra correspondencia relacionada con este documento
deberá dirigirse al Departamento de Juventud del Consejo de Europa, en:

European Youth Centre Strasbourg
30, rue Pierre de Coubertin
F- 67075 Strasbourg Cedex – France
correo electrónico: youth@coe.int

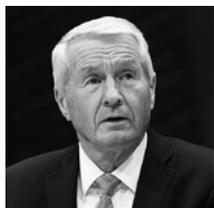
Crédito por las fotografías de la portada, de izquierda a derecha:
Rui Gomes
Mikko Toivonen

Drawings: © Studio1 web & design

Lectura de pruebas: Rachel Appleby
Diseño y diagramación: Studio1 web & design

ISBN: 978-607-8418-63-3

© Consejo de Europa, publicación en inglés 2017;
© Conapred (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación de México),
traducción en español 2018. Esta traducción de *¡Sí podemos!*
se publica por acuerdo con el Consejo de Europa, pero
bajo la responsabilidad exclusiva del Conapred.



Thorbjørn Jagland
Secretario General
del Consejo de Europa

INTRODUCCIÓN

En la Europa contemporánea el discurso de odio es una de las formas más prolíficas de intolerancia y xenofobia. Esto se hace especialmente en línea: aquellos que desean difundir propaganda y denigrar a distintos grupos o personas suelen abusar de internet. Cada vez más, el discurso político predominante presenta una mezcla tóxica de discurso de odio, noticias falsas e “información alternativa”, lo que representa una seria amenaza a la libertad y a la democracia.

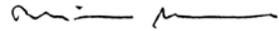
Estas tendencias se oponen absolutamente a los valores y objetivos del Consejo de Europa, el cual está dedicado a difundir los derechos humanos en el continente. Nuestra organización ha tomado un papel de liderazgo para definir el discurso de odio y ayudar a asegurar que quienes lo usen sean responsabilizados. Hacemos gran hincapié en que la educación es el antídoto más eficaz contra el odio en colaboración con nuestros Estados miembro, para enseñar a las y los ciudadanos jóvenes el valor de una cultura tolerante y democrática. Nuestro Movimiento Frente al Discurso de Odio ha movilizado a gente joven de toda Europa para poner en evidencia los prejuicios donde sea que se encuentren, para trabajar unidos en favor de un espacio digital más respetuoso.

¡Sí podemos! es el último recurso de nuestra caja de herramientas contra el odio. Los ejemplos de discurso de odio que más daño hacen suelen fundamentarse en historias sencillas, repetidas una y otra vez en distintas formas. La narrativa de que las personas migrantes “se apropian de nuestros empleos” es un ejemplo, o la queja de los radicales de que el islam es “atacado”. Estas narrativas suelen pasar sin oposición, ya sea porque se han vuelto comunes y corrientes, o porque se presentan en formas sofisticadas.

Es por eso que este manual ayudará a la gente joven, así como a educadoras y educadores a confrontar, desarmar y reemplazar las narrativas de odio. No hay atajos: el lector/a no encontrará en estas páginas un solo argumento, frase, meme o caricatura que pueda contrarrestar todo el discurso de odio. Sin embargo, sí será

guiado para identificar las narraciones peligrosas que destrozan nuestras comunidades. Además, encontrará métodos ya probados para proponer alternativas poderosas: no sólo narrando historias diferentes, sino también construyendo y desplegando más informes verdaderos del mundo que nos rodea, lo cual animará a otros a oponerse a los prejuicios y a pensar en forma crítica, y que ahondará nuestro conocimiento y comprensión de unos y otros.

Este manual es una contribución oportuna y muy necesaria, y deseo que tengas mucho éxito en darle un buen uso.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of connected loops and lines, positioned to the right of the text.



Alexandra
Haas Paciuc
Presidenta del Consejo
Nacional para Prevenir
la Discriminación

PRESENTACIÓN

La discriminación que se vive en México es un fenómeno de naturaleza estructural: consiste en una serie de barreras injustificadas que una y otra vez obstruyen el acceso de diversos grupos a sus derechos. La mayoría de nuestra población —mujeres, pueblos y comunidades indígenas, personas de la diversidad sexual y de género, jóvenes, personas con discapacidad, entre otras— ha vivido alguna forma de exclusión, en ocasiones a lo largo de generaciones. La discriminación se da en ámbitos tan variados como el hogar, la escuela, la salud, el trabajo o la justicia.

Sin embargo, la discriminación no sólo impacta negativamente a las personas en lo individual, contribuye además a obstaculizar el desarrollo de las comunidades. Esta tendencia debilita la cohesión social del país y refuerza las relaciones de desigualdad. Como resultado, la discriminación genera serias dificultades para que todas las personas manifiesten su potencial y talento y desarrollen plenamente sus planes de vida.

La lucha contra la discriminación ha sido compleja en los medios y espacios tradicionales, pero presenta otros retos en aquellos que son nuevos. Tal es el caso de la esfera digital y de las plataformas de redes sociales, donde nuevas expresiones de xenofobia, sexismo, homofobia, racismo e intolerancia han encontrado cabida. El discurso de odio en redes se ha erigido como una nueva amenaza para la inclusión, tanto en línea como fuera de ella. Dicho fenómeno tiene un impacto pronunciado en las personas jóvenes, quienes mayoritariamente se relacionan, expresan y obtienen información a través de herramientas digitales.

Es frente a este panorama que, a nivel mundial, los Estados han creado iniciativas para garantizar el acceso de todas las personas a todos los derechos. En aras de contribuir a esta misión, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación presenta la edición en español del manual *¡Sí podemos!*, nacido de la colaboración entre el Consejo de Europa y el Estado mexicano. Se trata de la más reciente de una serie de acciones tomadas desde 2013, encami-

nadas a contrarrestar los discursos y expresiones de odio contra grupos discriminados en espacios físicos y digitales a través de la difusión de narrativas alternas y contranarrativas.

Este manual está dirigido a quienes participan, de manera formal o no formal, en la educación y en el activismo, particularmente si trabajan con jóvenes. A pesar de centrarse en el contexto europeo, el texto presenta definiciones, herramientas y casos sumamente útiles para que la juventud mexicana pueda identificar tanto las formas en que el discurso de odio se manifiesta en nuestro país como las vías para contrarrestarlo. El mensaje es claro: no podemos combatir los prejuicios con más prejuicios. Es necesario promover narrativas críticas, basadas en hechos y orientadas a la acción, que no atenten contra el derecho a la libertad de expresión.

La juventud de nuestro país, especialmente aquella que es nativa digital, es esencial para la promoción de este nuevo paradigma. En *¡Sí podemos!*, las y los jóvenes encontrarán la hoja de ruta que les permita sumar sus voces a la lucha contra la discriminación y convertirse en multiplicadores de una nueva narrativa por la igualdad y los derechos humanos. Sin duda, sus esfuerzos son indispensables para construir el país verdaderamente incluyente y democrático que todas y todos queremos.

AGRADECIMIENTOS

Nos gustaría expresar nuestra gratitud a quienes contribuyeron a elaborar este manual, en especial a:

- aquellas organizaciones y personas que compartieron sus buenas prácticas, experiencias y opiniones, particularmente a la campaña de la comunidad belga y francesa por probar una versión preliminar del manual, y a Marius Jitea por su contribución a la colección de buenas prácticas.
- Salvador Sala (grupo experto *ad hoc* en competencias para la cultura democrática), Gavan Tittley (National University of Ireland), Anca-Ruxandra Pandeia (asesor pedagógico en European Youth Centre Budapest) y todas las personas que participaron en el grupo de trabajo dedicado a este manual.
- las y los participantes y capacitadores del curso de capacitación ¡Sí podemos!, realizado en marzo de 2017 en el Centro Europeo Juvenil en Estrasburgo, y a László Földi, administrador de la comunidad en línea de la campaña, por sus comentarios sobre la primera versión del manual.

Hemos hecho todos los esfuerzos posibles por encontrar las referencias a las y los autores de textos y actividades y de darles su debido crédito. Nos disculpamos por cualquier omisión o imprecisión, y nos dará gusto corregirlas en la siguiente edición.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – EL MANUAL

1.1	Introducción a conceptos básicos	11
1.2	La necesidad del manual	15
1.3	Uso de narrativas para abordar el discurso de odio.....	19
1.4	Objetivos del manual	21
1.5	Destinatarias/os del manual	22
1.6	Enfoque pedagógico.....	25
1.7	La campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio	26
1.8	Estructura del manual.....	28

CAPÍTULO 2 – DISCURSO DE ODIO

2.1	Definición del discurso de odio.....	35
2.2	Categorías para el análisis social del discurso de odio.....	39
2.3	¿Quién es objetivo del discurso de odio?.....	43
2.4	Dos ejemplos de discurso de odio en Europa.....	44

CAPÍTULO 3 – DISCURSO DE ODIO EN LÍNEA Y EN REDES SOCIALES

3.1	Comunicación y la red 2.0	51
3.2	Estrategias de las redes sociales frente al discurso de odio.....	54
3.3	El papel de la alfabetización digital	59
3.4	Campañas en redes sociales.....	62

CAPÍTULO 4 – NARRATIVAS

4.1	¿Por qué hablar de narrativas?	67
4.2	Entonces, ¿qué pasa?	70
4.3	Narrativas como marco para la acción: dos ejemplos.....	76

CAPÍTULO 5 – CONTRANARRATIVAS Y NARRATIVAS ALTERNAS

5.1	Introducción a las contranarrativas y narrativas alternas.....	87
5.2	¿Contranarrativas o narrativas alternas?.....	89
5.3	Contramensajes: ocupar un espacio público	91
5.4	Narrativas alternas: ruta hacia el cambio de discursos establecidos.....	92
5.5	Las narrativas desde un enfoque de derechos humanos	93
5.6	Las narrativas como instrumentos de la caja de herramientas.....	98

CAPÍTULO 6 – PREPARARSE PARA LA ACCIÓN

6.1	¡Podemos lograrlo!.....	104
6.2	Respuesta desde los derechos humanos.....	105
6.3	Desarrollo de competencias mediante de la acción.....	107
6.4	Desafíos al hacer campaña en línea y fuera de ella.....	109
6.5	Tipos de compromiso	110
6.6	Emociones, seguridad y bienestar	112
6.7	El poder del lenguaje	115
6.8	Asegurar la legitimidad	119
6.9	Fortalecer el apoyo social a tu acción	122
6.10	Considerar recursos humanos y materiales.....	123
6.11	Encontrar más información.....	124

CAPÍTULO 7 – ACTUAR PASO A PASO

7.1	Fase 1: Valorar la narrativa opresiva	131
7.2	Fase 2: Diseñar la contranarrativa	143
7.3	Fase 3: Poner en marcha la contranarrativa	157
7.4	Fase 4: Vigilar y evaluar las contranarrativas.....	165

APÉNDICES

1:	Preguntas frecuentes.....	174
2:	Declaración Universal de Derechos Humanos (Resumen).....	176
3:	Convención Europea de Derechos Humanos y sus protocolos (Versión simplificada de artículos elegidos).....	177
4:	Esquema de un taller muestra	179
5:	Recursos comentados	181
6:	Glosario	184

EL MANUAL

Este manual ofrece una guía para desarrollar contranarrativas y narrativas alternas para combatir el discurso de odio y promover los derechos humanos, en especial en contextos en línea. El manual propone un conjunto de enfoques pedagógicos y comunicativos y en línea y fuera de ella, así como herramientas para debilitar narrativas que apoyen o legitimen el discurso de odio. Su objetivo es fortalecer las herramientas para quienes trabajan con la juventud, personas educadoras y activistas ya comprometidos en el trabajo de derechos humanos y de educación, o que desean hacerlo. Está diseñado para y dentro del contexto del Movimiento Frente al Discurso de Odio, una campaña del Consejo de Europa por los derechos humanos en línea dirigida a la juventud.

Este capítulo introductorio explica las razones para elaborar un manual sobre contranarrativas y narrativas alternas como herramientas para abordar el discurso de odio, en especial con un enfoque pedagógico de derechos humanos. También describe los objetivos del manual, sus destinatarios y cómo contribuye al trabajo del Movimiento Frente al Discurso de Odio. Asimismo, ofrece definiciones básicas sobre los términos usados: discurso de odio, narrativa, contranarrativa, narrativa alterna, los cuales se explican con mayor detalle en capítulos posteriores. Para finalizar, el capítulo explica cómo está organizado el manual.

1.1 | INTRODUCCIÓN A CONCEPTOS BÁSICOS

DISCURSO DE ODIO, EN RESUMEN

El discurso de odio, según lo define el Comité de Ministros del Consejo de Europa, comprende todas las formas de expresión que puedan difundir, incitar, promover o justificar el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo y otras formas de odio basadas en la intolerancia, incluyendo la intolerancia expresada por nacionalismo agresivo y etnocentrismo, así como la discriminación y hostilidad contra las minorías, migrantes y personas de origen inmigrante.

Para la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio, otras formas de discriminación y prejuicio como la gitanofobia, cristianofobia, islamofobia, misoginia, sexismo y discriminación por orientación sexual e identidad de género, están claramente en el ámbito del discurso de odio.

DISCURSO DE ODIO EN LÍNEA

El discurso de odio en línea es un fenómeno que genera una preocupación especial. Internet ha creado nuevos espacios de comunicación e interacción con muy pocas restricciones: las personas usuarias pueden esconderse detrás del anonimato y distanciarse para expresar odio hacia otras personas. Además, el odio puede extenderse y compartirse con facilidad; por ejemplo, mediante comentarios o republicaciones que toman vida propia, independiente de la publicación original. Los efectos pueden ser devastadores para quienes son objeto del discurso de odio, pero también afectan a la sociedad en su conjunto.¹

DEFINICIÓN BÁSICA DE NARRATIVA

La palabra *narrativa* en español proviene del vocablo latino *narrativus* ('contar', 'hablar de'), como también ocurre con otros idiomas con influencia latina, como el rumano *narativ*. En el idioma inglés, *narrative* proviene del latín *narratio* o *narrationis*. Narrativa aparece en los diccionarios como un término formal para referirse a un cuento o a otros de los géneros literarios como la novela o el ensayo. Narrar es contar una historia, dar cuenta de sucesos o experiencias, ya sean reales o ficticios.

Ambos términos, *narrativa* e *historia*, son intercambiables cuando comparten el mismo sentido general: desarrollar una narrativa o contar una historia implica personajes y argumentos. Esto significa crear a las personas y papeles que jugarán en la historia, así como la secuencia de eventos o acciones. Las narrativas suelen combinar elementos reales y ficticios de manera que parezcan verosímiles, interesantes y convincentes. Por ejemplo, es común en los libros infantiles que las historias tengan dos protagonistas: una princesa y un príncipe. El argumento común suele ser que secuestran a la princesa y el príncipe la rescata; se casan y viven felices por siempre.

Las historias suelen relacionarse con ideas predominantes y presentes en la sociedad sobre cómo debería funcionar la realidad y sobre lo que se considera posible y normal. Por ejemplo, las historias de príncipes y princesas tienen que ver con historias "más grandes" o narrativas de género y relaciones de poder en la sociedad. Una historia de una princesa, a quien se presenta débil e indefensa, salvada por un príncipe, a quien

se presenta fuerte y sabio, refuerza la narrativa de las relaciones desiguales entre géneros, lo que afirma una cierta expectativa social de los roles de género. Sin embargo, éste no siempre es el caso; otras historias tradicionales muestran personajes femeninos igualmente fuertes y que se relacionan con el príncipe en una forma distinta. Puede haber muchas historias con la misma narrativa de fondo. Asimismo, puede haber muchas historias con narrativas diferentes, que alteren los personajes, el argumento y el contexto.

UN CUENTO DE HADAS

Aurora es una hermosa y joven princesa que vive en un castillo. Una bruja la maldice para que un día se pinche el dedo con la aguja de una hiladora y se duerma por muchos años. Cuando cumple 16 años, en efecto, se pincha el dedo en una hiladora y cae dormida. Después de 100 años, un valiente príncipe la encuentra, se enamora de ella y la besa, con lo que rompe el hechizo. Se casan y viven felices por siempre.

Narrativas

Narrativas relacionadas con el género: a las princesas las rescatan príncipes valientes. Las mujeres se casan y viven felices para siempre.

Narrativas relacionadas con la organización política: los países están gobernados por reyes sabios y nobles, y reinas que heredan el poder de sus padres (monarquía).

Una narrativa es un reporte lógico y coherente y una interpretación de sucesos conectados, o datos que tienen sentido para quien lee/escucha. En el ejemplo del príncipe y la princesa hay dos niveles de interpretación de lo que ocurre. Uno es que el príncipe es valiente y rescata a la princesa; pero hay una historia más amplia, como la interpretación de las relaciones de género en la historia. Una “pequeña historia” o cuento de hadas contiene y transmite un sistema de valores; es decir, las ideas de lo que se considera como conducta buena y normal.

El problema surge cuando todas las “pequeñas historias” dicen la misma “gran historia”, y esto se presenta como la única narrativa. Por ejemplo, en muchos contextos las mujeres solteras o las parejas del mismo sexo sufren discriminación pues no responden a la comprensión dominante sobre cómo deberían ser las relaciones de género. Cuando se presenta una narrativa como la única correcta o normal, negando la posibilidad de alternativas o, en casos extremos, incitando a la violencia contra cualquiera que la cuestione, los fundamentos de una sociedad plural y diversa están en riesgo, comenzando por el derecho a la libertad de pensamiento, a la libertad de religión y creencia, etcétera. El problema se vuelve más serio en el caso de narrativas violentas y extremistas, incluyendo el discurso de odio.



- ¿Cuáles son los términos usados en tu lengua para referirse al discurso, narrativas o historias de odio?
- ¿Qué significan?
- ¿Son diferentes o similares a las definiciones básicas que se ofrecen aquí?

UNA DEFINICIÓN BÁSICA DE CONTRANARRATIVAS Y NARRATIVAS ALTERNAS

Hablar de contranarrativas y de narrativas alternas sólo tiene sentido en relación con aquello a lo que se oponen o a lo que son alternas. Este manual se centra en las contranarrativas y propone alternativas al discurso de odio y a la violencia y discriminación que éste busca justificar o difundir.

Las contranarrativas y las narrativas alternas combaten el discurso de odio porque desacreditan y deconstruyen las narrativas en las cuales éste se fundamenta. También proponen narrativas alternas basadas en los derechos humanos y en los valores democráticos como la apertura, el respeto por las diferencias, la libertad y la igualdad. Se pueden realizar a través del uso de información alternativa y cierta, mediante humor y apelando a las emociones involucradas en los temas, así como dando cuenta de perspectivas y visiones distintas. Por ejemplo, una narrativa alterna a los prevalecientes discursos de la desigualdad de género a través del humor puede encontrarse en la siguiente ilustración, donde el personaje de la princesa expresa que se siente segura y empoderada para demandar igualdad en el acceso a las oportunidades y recursos.



...viviremos felices ¡por siempre!

¿Eso significa que podré ejercer una profesión y tener control de mis propias finanzas?

Elaborada con base en un meme de *The Sociological Cinema*²

En resumen, el término *contranarrativas* suele usarse especialmente en trabajos relacionados contra el extremismo violento y el terrorismo, y hace hincapié en la necesidad de desmontar y debilitar las narrativas violentas que podrían parecer atractivas, en particular para la gente joven. El uso del término *narrativas alternas* enfatiza la importancia de contar de manera diferente y destaca las alternativas positivas que no sólo son la imagen contraria de las narrativas que buscan contrarrestar, sino que, además, evitan reforzarlas o acreditarlas.

La división entre los dos términos suele desdibujarse en la práctica, pues una contranarrativa asume o hace referencia implícita a una narrativa alternas. En este manual se usan ambos términos: *contranarrativas* y *narrativas alternas*, o uno de ellos para abreviar, dependiendo del enfoque. Sin embargo, el manual parte de la idea de que no es suficiente con oponerse, denunciar y desmontar una narrativa violenta. También es importante proponer, desarrollar y difundir narrativas alternas no excluyentes basadas en derechos humanos.

Este manual, así como la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio, hace una elección consciente de un enfoque basado en los derechos humanos. Cualquier contranarrativa o narrativa alterna debe fundamentarse en dos ideas centrales:

- Los derechos humanos son la base de cualquier narrativa que combata el discurso de odio.
- Las narrativas basadas en los derechos humanos desempeñan un papel importante en las estrategias de emancipación y transformación para la gente joven, aún más para quienes han sido blanco directo o agentes del discurso de odio.



- ¿En qué contextos escuchaste por primera vez una referencia a contranarrativas y narrativas alternas?
- ¿Cuáles son las narrativas importantes comunes en tu contexto?
- ¿Qué te dicen acerca de las relaciones de poder en tu contexto social?

1.2 | LA NECESIDAD DEL MANUAL

Este manual fue creado por la convergencia de varios caminos: primero, las necesidades y experiencias de la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio para responder al discurso de odio; segundo, los retos actuales que enfrenta una cultura democrática y de derechos humanos, así como los esfuerzos por abordarlos; tercero,

la necesidad de encontrar herramientas adecuadas para responder al extremismo violento y al terrorismo, en especial en línea, y también para construir sobre experiencias pasadas. Esto ha influido en los objetivos del manual y en los enfoques que propugna.

EVALUAR LA CAMPAÑA DEL MOVIMIENTO FRENTE AL DISCURSO DE ODIO

Quienes participaron y organizaron la campaña Movimiento Frente al Discurso de Odio emprendieron un proceso de evaluación y reflexionaron sobre los métodos e influencia de la campaña de 2013 a 2015. Una de las reflexiones fue que quienes promovían la campaña se habían centrado en abordar las causas y motivaciones generales del discurso de odio. Por ejemplo, combatieron el discurso de odio mediante la educación en derechos humanos y la concientización. También se centraron en los medios del discurso de odio; por ejemplo, eliminando o reportando contenido que expresaba odio. Finalmente, abordaron al sujeto/emisor del discurso de odio; por ejemplo, emprendiendo acciones judiciales o desacreditando el anonimato.

Sin embargo, en pocas acciones se enfocaron en el contenido del discurso de odio. Por ello, las contranarrativas fueron en especial útiles y necesarias para abordar y neutralizar el texto o contenido con mensajes que expresaban odio. El contenido que expresaba odio solía neutralizarse mediante la aparición y desarrollo de otras historias e interpretaciones de la realidad.

Estas acciones se tomaron en consideración al planear la segunda fase de la campaña. La estrategia adoptada por el Consejo Conjunto sobre Juventud de la Campaña, en el periodo de 2015 a 2017, hizo necesario complementar los reportes existentes y las herramientas pedagógicas con el uso de contranarrativas. Una herramienta en línea fácil de usar debería ayudar a quienes promueven la campaña a usar contranarrativas y narrativas alternas para responder con más eficacia al discurso de odio.

En febrero de 2016, en respuesta a estas expectativas, un grupo de especialistas revisó las oportunidades y retos para desarrollar este manual, utilizando contranarrativas como una herramienta estratégica en la campaña. El grupo, compuesto por gente joven y personas defensoras de los derechos humanos, educadoras, de la academia y expertas en medios, propuso los parámetros y directrices e identificó los contenidos principales de este manual. Así, el manual fue esbozado en forma colectiva por integrantes del grupo que enriquecieron estos textos con ejemplos y prácticas de campañas nacionales y de asociados.

Las reflexiones acerca de la influencia y seguimiento de la campaña se dieron en un contexto europeo que enfrenta retos importantes: el efecto de las medidas de aus-

teridad, las consecuencias de los ataques terroristas y el aumento de la xenofobia e islamofobia, por mencionar algunos. Las complejidades de los temas en cuestión y las preguntas que surgen de ellos intimidan a todos, líderes políticos, personas educadoras y jóvenes que sienten la necesidad de abordar estas preguntas. Las respuestas no son sencillas ni fáciles, y por ello no deberían evitarse. Los retos actuales deberían abordarse como oportunidades para reflexionar y emprender acciones constructivas.

LA MISIÓN DEL CONSEJO DE EUROPA EN CUANTO A LOS DERECHOS HUMANOS

En un nivel institucional ha surgido un esfuerzo revitalizado para promover y salvaguardar los valores de los derechos humanos con la Convención Europea de Derechos Humanos. Los nuevos estándares de derechos humanos, como los de la Convención de Estambul³ (para evitar y combatir la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica) y la Convención de Lanzarote⁴ (para proteger a niñas y niños contra la explotación y el abuso sexual), son evidencias de un consenso compartido entre los 47 Estados miembro para extender y mejorar los derechos humanos de todas las personas.

Estos logros se ponen en tela de juicio con los ataques terroristas a ciudades europeas que han afectado directamente a miles de víctimas. El Consejo de Europa ha respondido con un plan de acción que busca preservar los derechos humanos, la democracia y el Estado de derecho en la lucha contra el terrorismo y las medidas para evitarlo, de manera especial mediante el Plan de Acción para Luchar contra el Extremismo Violento y la Radicalización que Conduce al Terrorismo (2015–2017),⁵ adoptado por el Comité de Ministros en mayo de 2015. Uno de sus objetivos principales es prevenir y luchar contra la radicalización violenta a través de medidas educativas y sociales. El Plan de Acción resalta la importancia de la educación y del trabajo con la juventud:

Se requiere acción para evitar la radicalización violenta y aumentar la capacidad de nuestras sociedades de rechazar toda forma de extremismo. La educación formal y no formal, las actividades con jóvenes y la capacitación de actores clave (incluyendo medios, entornos políticos y sectores sociales) tienen un papel crucial en esto.

El Plan de Acción menciona específicamente la necesidad de proporcionar contranarrativas al mal uso de la religión y la importancia de recuperar espacio en los medios en línea como un lugar para el compromiso cívico y la ciudadanía democrática:

Se requiere una comprensión más clara sobre la forma en que las redes sociales e internet se usan como vehículo para la radicalización y debe hacerse un mayor énfasis para evitar la difusión de las opiniones extremistas y el reclutamiento de combatientes terroristas a través de las nuevas redes de comunicación. Una parte

importante de la respuesta será desarrollar contranarrativas convincentes, “echando mano” de iniciativas comunitarias, difundidas a través de las mismas redes de comunicación.

El Plan de Acción incluye la extensión y mejora del Movimiento Frente al Discurso de Odio (2015–2017), proporcionando:

herramientas prácticas a las autoridades nacionales que deseen capacitar educadores, jóvenes y trabajadores sociales, cuerpos policiales, y en la producción y difusión amplia de artículos de promoción a niñas y niños, personas jóvenes, padres y madres y otras personas adultas a través de escuelas, universidades, clubes y organizaciones juveniles.

El desarrollo de este manual es parte de este Plan de Acción. Responde al compromiso adquirido desde hace mucho tiempo por el sector juvenil del Consejo de Europa a fin de proporcionar herramientas prácticas, con una fuerte base en el marco de los derechos humanos para abordar todas las formas de discurso de odio, intolerancia y discriminación. Sigue los pasos de campañas juveniles, como *Todos Diferentes, Todos Iguales*, que se oponen al racismo, antisemitismo, xenofobia e intolerancia y en los logros del Programa Juvenil de Educación en Derechos Humanos, en particular de los manuales *Compass* y *Compasito*.

NUEVAS HERRAMIENTAS, PERO BASADAS EN EXPERIENCIAS ANTERIORES

Aunque el término *contranarrativa* se ha vuelto más conocido en el contexto del trabajo contra la radicalización y el extremismo violento, el uso de narrativas para evitar la violencia y opresión es de una larga tradición en diversas disciplinas y ámbitos profesionales. Por ejemplo, las contranarrativas como método se han usado en el trabajo social, psicología, ciencias políticas, mediación y periodismo. El académico en estudios para la paz, Johan Galtung (1996), acuñó el término *violencia cultural* para explicar cómo cualquier aspecto o idea sobre una cultura, como las historias, canciones o la lengua, pueden usarse para legitimar violencia directa o estructural, entendidas éstas como estructuras que causan y perpetúan injusticia.

A través de la historia se ha desafiado la opresión y la injusticia en el discurso, apelando a los ideales comunes de respeto por la dignidad humana, como lo evidencia la historia de los movimientos de derechos humanos. Muchas organizaciones y movimientos sociales han usado narrativas en el trabajo para contrarrestar estereotipos negativos e ideas que incitan o legitiman la violencia. Un ejemplo es la Liga de la Antidifamación,

fundada en 1913 en Estados Unidos para “detener la difamación del pueblo judío y asegurar justicia y trato justo para todos”. Un segundo ejemplo es el trabajo de la Fundación Anne Frank en Ámsterdam. Esta Fundación ha sido pionera en el uso de narrativas en sus programas educativos desde 1957. La historia de Ana Frank, así como su libro *El diario de Ana Frank*, han inspirado a muchas personas y han sido ampliamente usados como recurso educativo. Más recientemente, en 2016, la Radicalisation Awareness Network⁶ produjo contranarrativas a la radicalización y el extremismo en la forma de, entre otras, historias en video.⁷

Este manual se basa en esas experiencias y contribuye al desarrollo del uso de contranarrativas y narrativas alternas con un elemento, explícito y central, de educación en derechos humanos.



- ¿Qué necesitas aprender para abordar el discurso de odio en tu contexto?
- ¿Qué necesitan (aprender) las y los jóvenes que trabajan contigo para actuar?

1.3 | USO DE NARRATIVAS PARA ABORDAR EL DISCURSO DE ODIO

EL DISCURSO DE ODIO SE BASA EN EL PREJUICIO Y LOS ESTEREOTIPOS NEGATIVOS

Es muy difícil cambiar los prejuicios; el poder del prejuicio suele resistir la prueba de la realidad, como lo evidencian innumerables teorías conspirativas. Para quienes niegan la presencia del hombre en la luna, las fotografías de Neil Armstrong caminando en ella podrían haber sido fabricadas, pues no hay una fotografía de la persona que las tomó. Sin embargo, un prejuicio no puede combatirse con prejuicios; es necesario que se contrarreste o equilibre con datos y estrategias que inviten y motiven a las personas a ver otras perspectivas de la misma realidad y, con suerte, a interpretarla en otro sentido.

LAS NARRATIVAS REPRODUCEN PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS

Con frecuencia damos por sentadas las historias y creemos que son ciertas, en especial si parecen verosímiles y provienen de personas en quienes confiamos o de quienes gozan de poder político, social, económico o cultural. Muchas personas dicen cono-

cer a alguien que conoce a alguien que conoció a alguien más que obtuvo beneficios sociales con engaños. Aun cuando las estadísticas den evidencia de que tal conducta fraudulenta es irrelevante para la sustentabilidad de la seguridad social, hay quienes siguen creyendo que son las personas pobres o inmigrantes quienes ponen en riesgo los sistemas de prestaciones sociales.

LAS NARRATIVAS SON PODEROSAS EN LÍNEA

Las narrativas dan forma a la manera en que pensamos y comprendemos el mundo; es obvio que también circulan y proliferan en línea. Es común que las narrativas en línea cobren vida propia porque los comentarios pueden hacerse de forma anónima y bajo el supuesto de la impunidad. Ejercen influencia debido a su alcance y movilidad entre múltiples plataformas y espacios en línea. Son poderosas pues contribuyen a definir lo que se percibe como normal y socialmente aceptable; por ejemplo, en forma de bromas o videos que se comparten cuando se socializa en línea. Por esta vía es fácil influir en las personas jóvenes gracias a la presión de sus pares o iguales y a la sobreexposición y dependencia de la socialización en redes y de las herramientas de comunicación. El impacto de esto se amplifica si no están alfabetizadas en lo digital o no son conocedoras de los medios. Sin mediación, las narrativas en línea pueden parecer verosímiles y, en cualquier caso, tener un efecto en la percepción de las y los jóvenes sobre el mundo, aunque parezcan exageradas o artificiales.

Las narrativas también se usan para justificar e incitar a la violencia. La propaganda extremista utiliza narrativas basadas en ideologías violentas y excluyentes, presentando puntos de vista polarizados del mundo (“ellos” contra “nosotros”) y apelando a emociones como el miedo, enojo y resentimiento. Los grupos extremistas usan tácticas personalizadas que toman en consideración las necesidades y emociones de la gente joven. La comunicación en línea está hecha para percibirse directa y amigable, lo que crea un sentido de pertenencia de algo más grande y trascendente. Diversas investigaciones muestran que los estereotipos negativos y las narrativas extremistas contribuyen en gran parte a hacer aceptable la violencia y a precipitar la conducta violenta. Si bien esta conducta no puede explicarse sólo por la presencia de una narrativa de odio, es un factor importante.

LAS NARRATIVAS PROMUEVEN LOS DERECHOS HUMANOS EN LÍNEA

Las narrativas que promueven los derechos humanos también han ocupado espacio en línea. Las personas y comunidades de activistas usan internet para desarrollar y difundir narrativas de esperanza y derechos humanos. Se pueden encontrar muchos

ejemplos de narrativas inspiradoras y de emancipación en la historia reciente, como la campaña en línea HeforShe⁸ por la igualdad de género o el Movimiento Frente al Discurso de Odio, del cual forma parte este manual. En ambos casos, mediante acciones en línea, las y los jóvenes promueven narrativas fundamentadas en los valores de los derechos humanos y la democracia, de respeto por las diferencias, la libertad y la igualdad.

¿SÓLO SE TRATA DE AMOR Y JUSTICIA?

La atracción de las narrativas del discurso de odio se debe también a que suelen basarse en ideales de amor y justicia: amor por la nación, por la familia o por Dios. Oponerse a la mayoría y a la gente todopoderosa y “santurróna”, ya sean autoridades estatales, medios o elites intelectuales, es atractivo porque da un sentido de justicia, y la justicia es para rectificar errores. Las historias y mitos de Robin Hood, Aladino o el Zorro son arquetipos de valentía, justicia y protección de los oprimidos contra los poderosos, o contra la mayoría. Las narrativas del discurso de odio se prenden de estas emociones e ideales: la necesidad de proteger a “nuestras” mujeres de extranjeros invasores, de defender “nuestras” tradiciones contra la globalización cultural o de hacer justicia para las víctimas inocentes de un ataque por dron.

La sed de amor y justicia sólo puede calmarse con historias similares de amor y justicia, que no involucren discursos de odio y violencia. Es posible que no les atraigan a las mismas personas; sin embargo, son cruciales para garantizar puntos de vista alternativos de la vida y el mundo.

1.4 | OBJETIVOS DEL MANUAL

Este manual apoya las metas del Consejo de Europa para la juventud: proporcionar a las y los jóvenes oportunidades iguales y experiencias que les permitan desarrollar el conocimiento, y las habilidades y competencias para asumir un papel pleno en todos los aspectos de la sociedad, incluyendo la oportunidad de educación en una ciudadanía democrática y en derechos humanos. En este sentido, este manual pretende colocar a la gente joven y a quienes trabajan con esta población al frente de la acción social.

El manual complementa a *Bookmarks* como un recurso para combatir el discurso de odio mediante la educación en derechos humanos y aspira a contribuir al objetivo general de la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio, que busca movilizar a socios nacionales y europeos para prevenir y contrarrestar el discurso de odio y la intolerancia, en línea y fuera de ella.

En este contexto, el principal objetivo de este manual es fortalecer las respuestas al discurso de odio con acciones para contrarrestarlo, neutralizarlo y evitar que ocupe un espacio en los medios en línea, con narrativas positivas y ejemplos de valor cívico. Este objetivo general también puede afirmarse en los siguientes objetivos específicos:

- Mejorar y ampliar acciones contra el discurso de odio, usando las contranarrativas y narrativas alternas como herramientas.
- Ocupar el espacio en línea con narrativas alternas fundamentadas en derechos humanos.
- Estimular el análisis del papel que desempeñan las narrativas tanto para contribuir a la difusión del discurso de odio, como para fortalecer las iniciativas de derechos humanos en el espacio en línea.
- Compartir las buenas prácticas en el uso de contranarrativas y de narrativas alternas, especialmente en contextos europeos, y adoptar un enfoque de educación en derechos humanos e involucrar a las personas jóvenes.

Este manual no proporciona contranarrativas y narrativas alternas listas para usar contra el discurso de odio por obvias razones: el discurso de odio tiene muchas instancias y cualquier respuesta debe tomar en cuenta diversos factores, incluido el texto y contexto y, por supuesto, el lenguaje. Esto no sólo sería poco factible en la práctica, sino incluso indeseable: quienes son activistas y promueven los derechos humanos necesitan tener autonomía y confianza para desarrollar sus propias contranarrativas, y no necesariamente reproducir las de alguien más, incluso si provienen del Consejo de Europa.

1.5 | DESTINATARIAS/OS DEL MANUAL

Este manual está destinado en primer lugar para las personas jóvenes activistas y a participantes de la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio, pero también para cualquier persona joven activista y educadora que ya esté trabajando en la promoción de los derechos humanos o que esté motivada para hacerlo.

JÓVENES POR LOS DERECHOS HUMANOS EN LÍNEA

A las y los jóvenes, en particular, les afecta el discurso de odio; más aún el discurso de odio en línea debido al papel tan importante que tienen internet y las plataformas de redes sociales en las vidas de las personas llamadas “nativos digitales”. No obstante, el hecho de saber usar las herramientas en línea, no significa que sepan cómo protegerse de

amenazas y cómo identificar y responder a técnicas y propaganda de manipulación que se encuentran en internet. La adolescencia y la juventud son periodos importantes para el desarrollo de la identidad y de habilidades para la vida, incluyendo las de la alfabetización en internet. Al mismo tiempo, las personas jóvenes tienen el potencial de aprender de una experiencia desafiante si cuentan con apoyo. Esto puede ayudarles a crecer como personas y ciudadanas. Pueden compartir su aprendizaje con sus pares o iguales y encabezar iniciativas innovadoras con entusiasmo, creatividad y valor.

Las personas educadoras y quienes trabajan con jóvenes tienen un papel fundamental para apoyar las experiencias de aprendizaje de esta población. Aquí se concibe a las y los educadores en un sentido amplio, es decir, aquellas personas involucradas en la educación formal, no formal y/o en actividades de educación informal. Se suele percibir a las y los educadores como docentes que trabajan en el sistema de educación formal y, en menor grado, en la educación no formal, como animadores que trabajan con jóvenes en clubes y organizaciones juveniles. Aquí, quienes son activistas y promotores de derechos humanos también se consideran actores importantes en la educación, aunque sus acciones podrían no formar parte de la educación formal o certificada, sino de actividades educativas no formales e informales.

Las personas beneficiarias directas de este manual deberían ser activistas jóvenes y educadoras que ya estén trabajando dentro de la campaña, así como educadoras, activistas de derechos humanos y personas que trabajan con jóvenes en educación sobre derechos humanos o que están interesadas en hacerlo. Se concibe a las y los jóvenes como protagonistas y líderes de actividades educativas puesto que suelen conocer mejor la realidad y lenguaje de la gente joven en su contexto. Las personas activistas jóvenes son, más o menos conscientemente, pares de personas educadoras. En otras palabras, el manual está destinado a personas educadoras, entendidas como todas aquellas que trabajan en ambientes educativos.

EDUCADORAS/ES

Educación no formal

Las personas educadoras que trabajan en ambientes educativos no formales pueden apoyar al Movimiento Frente al Discurso de Odio o desarrollar nuevas campañas de educación en derechos humanos usando contranarrativas y narrativas alternas como herramientas. Las organizaciones no gubernamentales (ONG) de personas jóvenes, los centros y clubes juveniles, asociaciones estudiantiles y los grupos informales en línea pueden desarrollar iniciativas para llegar a jóvenes en sus comunidades. Estos grupos

y asociaciones son espacios importantes para la socialización de la juventud y para la educación en una ciudadanía democrática. Las metodologías de la educación no formal subrayan la importancia del aprendizaje experimental y del enfoque centrado en las y los educandos; es aquí donde la juventud puede explorar y aprender en un entorno seguro.

Educación formal

Las personas educadoras que trabajan en escuelas, centros vocacionales e instituciones de educación superior también pueden beneficiarse de este recurso. Contribuye a la educación para una ciudadanía democrática y en los derechos humanos, de acuerdo con el marco de la Carta del Consejo de Europa sobre la Educación para la Ciudadanía Democrática y la Educación en Derechos Humanos.⁹ De igual forma, está basado y promueve varias de las competencias para una cultura ciudadana.¹⁰ El papel de las personas educadoras es vital porque con frecuencia son las primeras en detectar el discurso de odio que afecta a sus estudiantes. Este manual puede contribuir en temas específicos dentro del currículo de las ciencias sociales como historia, ciudadanía global o educación cívica. Los proyectos especiales interdisciplinarios o las actividades extracurriculares pueden consistir en desarrollar una campaña de contranarrativas sobre un tema de preocupación para las y los estudiantes, e involucrar a toda la comunidad educativa.

En contextos de educación superior, el manual puede ser de especial interés para estudiantes de trabajo social, educación, periodismo, estudios de medios, arte, cine, teatro, sociología y ciencias políticas, estudios de paz y conflicto, y estudios de género y globales.

Educación no formal

Los y las activistas de derechos humanos, personas trabajadoras sociales, periodistas, administradoras de comunidades en línea, personas funcionarias gubernamentales y legisladoras pueden integrar un enfoque de narrativas y derechos humanos en sus acciones y campañas de educación pública. El poder de las actividades de educación no formal se ejemplifica mejor con el impacto de los medios y del entretenimiento en la gente joven y no se puede subestimar. Más aún, los espacios públicos también son espacios educativos. Las exhibiciones artísticas en parques, murales en plazas públicas, museos y otras actividades culturales también son formas de educación no formal, y han probado ser un medio importante de educación cívica.

Este manual aprovecha la experiencia y tradiciones del trabajo con jóvenes y la educación en derechos humanos en un contexto europeo; hace referencia a desafíos específicos, ejemplos y prácticas en toda Europa. Sin embargo, es imposible captar la diversidad del trabajo con jóvenes y la educación en derechos humanos en un solo libro.

En un mundo globalizado y dentro del marco de una campaña que está activa en cuatro continentes, el manual también presenta experiencias fuera de Europa, porque las narrativas y contranarrativas al discurso de odio en línea no son exclusivas a los Estados miembro del Consejo de Europa. Se espera que el manual pueda adaptarse con facilidad y usarse de forma crítica en muchos contextos diferentes y enriquecerse mediante un diálogo continuo.

1.6 | ENFOQUE PEDAGÓGICO

El Movimiento Frente al Discurso de Odio es una campaña de la juventud por los derechos humanos, guiada y nutrida por los principios de la educación en derechos humanos. Este manual adopta un enfoque explícito de educación en derechos humanos y está diseñado para que las personas jóvenes realicen diversas actividades. A partir de *Compass*, el manual para la educación de jóvenes en derechos humanos,¹¹ podemos resumir los siguientes aspectos clave de la educación en derechos humanos:

APRENDER SOBRE DERECHOS HUMANOS

Es importante tener conocimientos sobre derechos humanos: qué son y cómo se salvaguardan o protegen a través de los instrumentos nacionales e internacionales de derechos humanos. En el contexto del discurso de odio, es importante saber cuáles son y cómo se violan o agreden los derechos humanos, y qué instrumentos relevantes en el ámbito nacional e internacional son aplicables.

APRENDER A TRAVÉS DE LOS DERECHOS HUMANOS

La forma en que se organizan y facilitan las actividades educativas debe ser coherente con los valores de los derechos humanos, como la participación, la libertad de expresión y el respeto por la diversidad, y debe apoyar la práctica de los derechos humanos en la educación. El proceso de aprender es tan importante como el contenido. Son los valores de los derechos humanos los que necesitan interiorizarse y vivirse a través de un proceso de reflexión y emancipación. Este proceso puede ser uno de reflexión individual o grupal y orientado a la acción, basado en la idea de la praxis, un concepto desarrollado por el pedagogo brasileño Paulo Freire.¹² Esto significa que debería haber una estrecha interacción entre la reflexión y la acción. La reflexión conduce a la acción, y es necesario reflexionar sobre la acción.

APRENDER PARA LOS DERECHOS HUMANOS

El aprendizaje necesita estar orientado a la acción. La educación en derechos humanos debe apoyar a quienes se educan en la aplicación de los derechos humanos en su vida y en su paso a la acción; es decir, en su promoción y defensa, incluyendo los derechos humanos en línea. El involucrarse en acciones contra el discurso de violencia puede constituir una oportunidad preciosa para el desarrollo de una persona y para el avance de los derechos de todo un grupo o comunidad.

El enfoque adoptado en este manual está guiado por la Carta del Consejo de Europa sobre la Educación para la Ciudadanía Democrática y la Educación en Derechos Humanos, que hace hincapié en la necesidad de equipar a las y los educandos con el conocimiento y habilidades para promover la cohesión social, valorar la diversidad e igualdad y manejar conflictos en una forma no violenta, con respeto por los derechos mutuos. Esto incluye la alfabetización digital, basada en el respeto por las opiniones y principios de los derechos humanos, tanto en línea como fuera de ella.

1.7 | LA CAMPAÑA DEL MOVIMIENTO FRENTE AL DISCURSO DE ODIO

La misión fundamental del Consejo de Europa es promover la democracia, los derechos humanos y el Estado de derecho. El discurso de odio debilita esta misión. El discurso de odio es una amenaza a la democracia y a la cohesión social. Además del papel del Tribunal Europeo de Derechos Humanos para sancionar las instancias del discurso de odio que violen la Convención Europea de Derechos Humanos, el Consejo de Europa también promueve la seguridad en línea, condena la discriminación y promueve las competencias de ciudadanía democrática a través de sus diversas instituciones y programas. Los recursos pedagógicos como *Compass* y *Bookmarks*, los programas de los Centros Europeos Juveniles en Budapest y Estrasburgo y las actividades que apoya el Fondo Europeo para la Juventud proporcionan numerosos ejemplos de estos esfuerzos que han existido desde hace mucho tiempo en el trabajo con jóvenes y de educación en derechos humanos. Campañas anteriores, como All Equal – All Different, y actuales, como el Movimiento Frente al Discurso de Odio, desempeñan un papel importante para fomentar colaboraciones y apoyar a actores en los Estados miembro a favor del mantenimiento y promoción de los valores de los derechos humanos y de la ciudadanía democrática. También son ejemplos importantes del compromiso del Consejo de Europa para combatir todas las formas de discriminación e intolerancia a través de un marco de educación en derechos humanos.

La campaña Movimiento Frente al Discurso de Odio apoya la igualdad, la dignidad, los derechos humanos y la diversidad. Es un proyecto en contra del discurso de odio, del racismo y de la discriminación en sus expresiones en línea.

La campaña también es un tributo a la participación de la juventud y a la co-gestión. Nació de una propuesta de las y los representantes de la juventud del Consejo de Asesores sobre Juventud y fue respaldada por el Consejo Conjunto sobre Juventud, los cuales reúnen a las y los miembros del Consejo de Asesores para la Juventud y a personas del gobierno expertas en juventud del Comité Directivo Europeo para la Juventud.

ASPECTOS ESTRATÉGICOS DE LA CAMPAÑA

La campaña no se realiza para limitar la libertad de expresión en línea. No está en contra del odio, ni se trata de ser amables unos con otros. La campaña está en contra de las expresiones de discurso de odio en línea, en todas sus formas, incluyendo aquellas que más afectan a las y los jóvenes, como las formas de ciberacoso y ciber odio. La campaña se basa en la educación en derechos humanos, la participación juvenil y la alfabetización digital. Está dirigida a reducir el discurso de odio, combatir el racismo y la discriminación en sus expresiones en línea y contribuir a la prevención y rechazo de todas las formas de extremismo violento.

OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA

La campaña aborda y combate el discurso de odio movilizando a personas jóvenes como actores y multiplicadores por una cultura en derechos humanos y participación ciudadana en línea y fuera de ella.

- Apoyar las actividades de educación en derechos humanos para una acción contra el discurso de odio y los riesgos que plantea para la democracia y el bienestar de las personas jóvenes.
- Desarrollar y difundir herramientas y mecanismos para reportar discurso de odio, en especial en sus ámbitos en línea, incluidos los de nivel nacional.
- Movilizar a asociados nacionales y europeos para evitar y contrarrestar el discurso de odio y la intolerancia en línea y fuera de ella.
- Promover la alfabetización digital y la ciudadanía digital, así como apoyar la participación juvenil en la gestión de internet.

CAMPAÑAS NACIONALES

Esta campaña la inicia y gestiona el Consejo de Europa, pero está basada en campañas nacionales promovidas por sus Estados miembro. Los gobiernos nacionales fueron in-

vitados a iniciar el establecimiento de Comités Nacionales de Campaña, que operan sus propias plataformas y herramientas en línea en las lenguas nacionales. Algunos ejemplos de prácticas de campañas nacionales pueden encontrarse en <www.coe.int/youthcampaign>.

HERRAMIENTAS EN LÍNEA DE LA CAMPAÑA

Plataforma en línea <www.nohatespeechmovement.org>

Ésta es una plataforma en línea para cualquier persona interesada en unirse al Movimiento Frente al Discurso de Odio. Contiene testimonios hechos en videos tomados por las propias personas, fotografías u otras manifestaciones visuales. Personas jóvenes activistas-moderadoras trabajan para salvaguardar aspectos de seguridad y respeto en la plataforma.

Observatorio de discurso de odio <www.nohatespeechmovement.org/hsw>

Ésta es una base de datos en línea para rastrear, compartir y discutir el contenido relacionado con discurso de odio en internet. A través del Observatorio es posible vincular cualquier contenido en este sentido en internet. Las personas moderadoras vigilan y facilitan el dominio, crean temas de interés cada mes con base en los intereses generales de la comunidad en línea. Hay disponibles características especiales para “actuar” si el discurso de odio identificado y discutido requiere que se tomen medidas adicionales.

Sitio de coordinación de la campaña <www.coe.int/youthcampaign>

Este sitio o dominio proporciona materiales de la campaña, recursos e información sobre las campañas nacionales, socios europeos y un resumen del trabajo del Consejo de Europa en relación con el discurso de odio.

1.8 | ESTRUCTURA DEL MANUAL

El manual está dividido en siete capítulos. Los capítulos 2 y 3 definen y explican el discurso de odio, especialmente cuando aparece en línea. Los capítulos 4 y 5 introducen el concepto de las narrativas y definen las contranarrativas y las narrativas alternas. Los capítulos 6 y 7 están más orientados a la acción y ofrecen una guía paso a paso a fin de generar contranarrativas y narrativas alternas para combatir el discurso de odio: ofrece consejos, ejemplos y herramientas prácticas.

Se usa una historia ficticia sobre un grupo de gente joven que decide desarrollar una campaña de contranarrativas. La historia está basada en casos reales de experiencias y acciones relacionadas con el discurso de odio; acompaña los textos de cada capítulo como en un viaje. Éste es el viaje de ese grupo hacia el descubrimiento, exploración, empoderamiento y acción. Por supuesto, la intención no es que ésta sea la única forma de abordar el discurso y las narrativas de odio. Los ejemplos de este manual no deben usarse sin hacer un proceso de reflexión crítica; cada persona usuaria y activista deberá diseñar su propio viaje y planes junto con la gente joven con quienes trabaja, y adaptar las herramientas presentadas a su contexto.

La historia comienza con Oli. Se trata de una chica de 18 años que experimenta el discurso de odio. Busca respuestas con avidez para comprender qué es el discurso de odio y qué puede hacer al respecto. Su amigo Ale es el primero en escuchar. Es un chico que ha experimentado el discurso de odio anteriormente y ha pasado por un proceso de empoderamiento, que le ha convertido en un activista en línea. En conjunto forman la base de un grupo que toma la decisión de actuar. En sus reuniones con diferentes personas, exploran las narrativas, viajando a través de los mensajes que han recibido. Encuentran distintos caminos para desarrollar una contranarrativa, al tiempo que superan los muchos desafíos que les salen al paso. Se basan en los recursos que tienen disponibles, pero, aún más importante, ¡en su propia motivación y valor!



Me llamo Oli. Recibí correos electrónicos que decían cosas como “comienza a empacar y vete”. Incluso mis amigos bromean acerca de nosotros en línea. Tengo miedo, pero también quiero hacer algo al respecto además de reportarlo. ¿Me acompañas en mi aventura?

RESEÑA DE LOS CAPÍTULOS

Capítulo 2: Discurso de odio

Define el discurso de odio desde el punto de vista de la legislación de derechos humanos; es decir, según lo definen las leyes nacionales e internacionales. También propone herramientas básicas para el análisis social del discurso de odio.

Capítulo 3: Discurso de odio en línea y en redes sociales

Explica cómo el discurso de odio tiene lugar y se expande en línea, en especial a través de las redes sociales, y cómo las plataformas de estas redes definen y regulan el discurso de odio. Las plataformas de redes sociales son actores que posibilitan o limitan el discurso de odio, no sólo en espacios virtuales de interacción. Este capítulo demuestra por qué la alfabetización digital es necesaria y orienta sobre cómo usar las redes sociales cuando se desarrollan contranarrativas y narrativas alternas al discurso de odio.

Capítulo 4: Narrativas

Define el concepto de narrativa y su papel para promover o limitar el discurso de odio. Propone herramientas prácticas para analizar y desmontar las narrativas sociales y políticas, las aplica en dos ejemplos: la narrativa xenofobia “roban nuestros empleos” y la narrativa inclusiva de la campaña electoral *Sí podemos* de Barack Obama.

Capítulo 5: Contranarrativas y narrativas alternas

Define las contranarrativas y narrativas alternas como estrategias de acción. Distingue entre estrategias de corto y largo plazos y sitúa a las contranarrativas y narrativas alternas en el contexto de otras formas o acciones: la educación en derechos humanos, grupos de apoyo político, trabajo con jóvenes y medidas legales.

Capítulo 6: Prepararse para la acción

Ofrece reflexiones y herramientas para prepararse para la acción. La acción en situaciones polarizadas plantea un desafío y es un tema delicado en muchos sentidos, especialmente cuando se involucra a gente joven. Por tanto, una buena preparación es crucial.

Capítulo 7: Actuar paso a paso

Contiene una guía paso a paso para desarrollar una campaña de contranarrativas y narrativas alternas. Propone cuatro fases: valoración, diseño, implementación y evaluación, así como diversos pasos en cada fase. También incluye una serie de herramientas y consejos con ejemplos.

Apéndices

Los apéndices incluyen diversas herramientas adicionales, pero no menos importantes: una serie de preguntas frecuentes, un resumen de la Declaración Universal de Derechos Humanos, un resumen de la Convención Europea de Derechos Humanos, una muestra de un esquema para una sesión de un taller, una lista de recursos comentados y un glosario.

ICONOS USADOS



IDEA CLAVE

El manual ofrece enfoques acerca del tema, desde la teoría a la práctica. Este icono indica un concepto, punto o mensaje claves.



PREGUNTAS PARA REFLEXIONAR

Estas preguntas pretenden ayudar a reflexionar sobre lo que significan las ideas presentadas en diferentes contextos personales, educativos, trabajo con jóvenes o activismo.



HERRAMIENTAS

Herramientas específicas para el análisis y la acción.



CONSEJOS

Pistas e ideas útiles que han surgido de la práctica y de la investigación en el tema.



EJEMPLO

Las ideas se presentan con ejemplos específicos. Este icono señala una descripción breve del ejemplo.



EJEMPLOS EMANADOS DE LA CAMPAÑA MOVIMIENTO FRENTE AL DISCURSO DE ODIO

El manual ilustra ideas para actuar con descripciones breves de ejemplos relevantes, específicos y recientes de actividades efectuadas por la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio.



LOS PERSONAJES DE LA HISTORIA FICTICIA DE ESTE MANUAL

Los personajes son un grupo de gente joven que decide iniciar una campaña de contranarrativas y narrativas alternas en su escuela, con apoyo de sus profesoras/es y de una persona que trabaja con jóvenes. Sus imágenes aparecen en todo el manual para acompañar una pequeña descripción de su historia, basada en ejemplos de la vida real de jóvenes que experimentaron el discurso de odio y decidieron actuar.

RESUMEN DEL CAPÍTULO EN CINCO PUNTOS

- Este manual ofrece una guía y herramientas prácticas para desarrollar contranarrativas y narrativas alternas para abordar el discurso de odio, dirigidas a cualquier persona educadora, activista o que trabaje con gente joven interesada.
- Las narrativas operan en línea y fuera de ella y son herramientas poderosas para desafiar estereotipos negativos y también para promover los derechos humanos.
- El manual responde a las necesidades identificadas por participantes en la campaña y al llamado para la acción, como fue expresado en el Plan de Acción del Comité de Ministros del Consejo de Europa: “La lucha contra el extremismo violento y la radicalización que conducen al terrorismo” CM (2015) 74.
- El manual propone el desarrollo de contranarrativas y narrativas alternas desde un enfoque explícito de educación en derechos humanos, con base en las políticas para la juventud del Consejo de Europa y en su misión de promover la educación en derechos humanos y en ciudadanía.
- ¡Es necesario actuar! ¡Tú puedes desarrollar una campaña de contranarrativa o de narrativa alterna!

NOTAS

- ¹ Se puede encontrar más información acerca del discurso de odio en línea, alfabetización digital y ciudadanía digital en Gomes, R. (ed.) (2013), *Bookmarks: A manual for combating hate speech online through human rights education*. Estrasburgo: Consejo de Europa. Disponible en <www.coe.int/youthcampaign> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- ² Meme adaptado de *The Sociological Cinema*, puede encontrarse en <<https://es.pinterest.com/pin/4433299603272919/>> (Consulta: 29 de mayo, 2018).
- ³ La Convención del Consejo de Europa para Evitar y Combatir la Violencia Contra las Mujeres y la Violencia Doméstica, también conocida como la Convención de Estambul, disponible en <www.coe.int/web/istanbul-convention/home> (Consulta: 29 de mayo, 2018).
- ⁴ La Convención del Consejo de Europa para Proteger a Niños contra la Explotación y el Abuso Sexuales, también conocida como la Convención de Lanzarote, disponible en <www.coe.int/en/web/children/lanzarote-convention> (Consulta: 29 de mayo, 2018).
- ⁵ Recomendación de los Ministros del Consejo de Europa CM/Rec (2015)74 del 19 de mayo de 2015, disponible en <https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c3576> (Consulta: 29 de mayo, 2018).
- ⁶ Centro de Excelencia de la Red Europea para la Concienciación y la Sensibilización de la Radicalización (RAN), disponible en <http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/index_en.htm> (Consulta: 29 de mayo, 2018).
- ⁷ Se pueden encontrar videos en la sección “Fight against Terrorism and Radicalisation”, disponibles en <https://ec.europa.eu/home-affairs/e-library/multimedia_en?qt-multimedia=1#qt-multimedia> y en la página de Facebook <www.facebook.com/RadicalisationAwarenessNetwork/> (Consulta: 08 de julio, 2018).
- ⁸ Campaña HeForShe, disponible <<http://www.heforshe.org/es/>> (Consulta: 29 de mayo, 2018).
- ⁹ Recomendación de los Ministros del Consejo de Europa (2010)7 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la Carta del Consejo de Europa sobre la Educación para la Ciudadanía Democrática y la Educación en Derechos Humanos, disponible en <<http://www.coe.int/en/web/edc/charter-on-education-for-democratic-citizenship-and-human-rights-education>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- ¹⁰ Consejo de Europa (2016). *Competencias para una cultura democrática: convivir en pie de igualdad en sociedades democráticas culturalmente diversas*. Estrasburgo: Consejo de Europa.
- ¹¹ Gomes, R. (ed.) (2012). *Compass: Manual for human rights education with young people* Council of Europe. Estrasburgo: Consejo de Europa, disponible en <<https://www.coe.int/es/web/compass/home>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- ¹² Hay más información disponible acerca del trabajo de Paulo Freire en el concepto de praxis en <www.freire.org/paulo-freire/concepts-used-by-paulo-freire> (Consulta: 22 de junio, 2018).

Oli experimenta el discurso de odio y se lo cuenta a un amigo



Recibí correos electrónicos que decían “¡comienza a empacar y vete a casa, z*&\$*! Éste es nuestro país”, “Vete o ya verás”. Incluso mis amigos hacen bromas acerca de las personas de Rolonia* en los grupos de Facebook de la escuela. Tengo miedo. ¿Qué está pasando?



No es una broma. Esos comentarios difunden y justifican el odio, en tu caso, por tu origen. Se llama discurso de odio.

* A lo largo del texto se utilizan dos países para ejemplificar casos sobre discursos de odio por origen nacional: Rolonia y Marcadia.

DISCURSO DE ODIOS

Este capítulo presenta una definición de discurso de odio, explica cómo ha evolucionado el concepto y proporciona algunas herramientas para analizarlo en términos legales; la manera como lo definen y regulan las leyes, y cómo es una forma de violencia que tiene lugar entre personas y grupos de jóvenes. Las historias ficticias de Oli y Ale muestran casos típicos de discurso de odio. De manera adicional, se presentan dos ejemplos de discurso de odio en un contexto europeo.

2.1 | DEFINICIÓN DEL DISCURSO DE ODIOS

El discurso de odio suele definirse como las expresiones verbales que discriminan a personas o grupos debido a características como etnicidad, origen y antecedentes culturales, nacionalidad, religión, género, orientación sexual o discapacidad. Sin embargo, el discurso de odio también incluye expresiones no verbales como las contenidas en imágenes, videos o cualquier forma de comunicación de actividades en línea o fuera de ella, como puede verse en la definición del Consejo de Europa y se evidencia en las resoluciones del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.¹



El discurso de odio, como lo define el Comité de Ministros del Consejo de Europa, comprende “todas las formas de expresión que difundan, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio basado en la intolerancia, incluyendo: intolerancia expresada por nacionalismo agresivo y etnocentrismo, discriminación y hostilidad hacia las minorías, migrantes y personas de origen inmigrante” (Recomendación del Comité de Ministros CM/ Rec (1997) 20).²



Para la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio, otras formas de discriminación y prejuicio como el gitanofobia, cristianofobia, islamofobia, misoginia, sexismo y discriminación por la orientación sexual e identidad de género están claramente dentro del ámbito del discurso de odio.

El discurso de odio constituye una violación de los derechos humanos y está regulado por la ley en la mayoría de los países, con base en instrumentos legales internacionales sobre derechos humanos. Por ejemplo, la mayoría de los Estados del mundo (168) son parte del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ICCPR, por sus siglas en inglés), que establece que “toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia, estará prohibida por la ley”; así como de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (ICERD, por sus siglas en inglés), que prohíbe toda incitación al racismo (177 Estados).



OLI ES VÍCTIMA DE DISCURSO DE ODIO

Oli recibe tanto correos electrónicos anónimos de personas que conocen su dirección de correo electrónico como “bromas” por parte de sus amigos en línea, en una plataforma de red social en la cual participa. Es probable que esas personas no se hubieran atrevido a hacer esos comentarios frente a frente. Lo que experimenta es el discurso de odio por su origen. Los padres de Oli emigraron de Rolonia a Marcadia en busca de mejores perspectivas económicas. Ahora, ella siente miedo, está desconcertada y desilusionada. Gente a quien ella considera como sus amistades le han hecho comentarios discriminatorios en forma de broma. Oli se siente lastimada.

LOS ORÍGENES Y DESAFÍOS DE LA NOCIÓN LEGAL DEL DISCURSO DE ODIO

Los orígenes de la necesidad de limitar la libertad se pueden encontrar en el principio de *daño*. La libertad puede limitarse de manera legítima si una expresión o acto hace daño a otros. En 1859 el filósofo inglés John Stuart Mill sostuvo, en su texto *Sobre la libertad*, que “la única finalidad por la que el poder puede ser ejercido, con todas las de la ley, sobre cualquier miembro de una comunidad civilizada, en contra de su voluntad, estriba en evitar que perjudique a los demás”. Este principio ha influido en la definición legal del discurso de odio y en la justificación para limitar la libertad de expresión cuando las expresiones incitan a la discriminación y la violencia contra otros.³

La definición de lo que constituye el discurso de odio, y sobre qué grupos en particular deberá aplicarse la reglamentación, ha representado un problema; más aún, la legislación sobre este tema varía de país a país. La definición y clasificación del discurso de odio dependen del contenido y tono de la expresión, la intención de la persona responsable, el contexto, contra quién se dirige y el impacto en la persona o grupo objetivo.⁴ El informe de la UNESCO de 2015 sobre el discurso de odio en contextos en línea reconoce estos desafíos⁵ y señala el principal de ellos: hacer cumplir las definiciones en la práctica cuando las fronteras estatales tienden a difuminarse. Por esta razón, es importante considerar los debates acerca de la legitimidad y la legalidad de limitar la libertad de expresión cuando se preparan y diseñan estrategias contra el discurso de odio. A pesar de los desafíos, definir y combatir el discurso de odio como un abuso de los derechos humanos en términos legales es imperativo. El discurso de odio puede denunciarse y ser sujeto de sanciones dependiendo de la legislación existente. Sin embargo, es necesario entenderlo como un fenómeno de preocupación social porque debilita los fundamentos de las sociedades democráticas, como el respeto por la diversidad, y debe abordarse desde las causas que lo originan; de otro modo sólo se estarían mitigando los síntomas.

CAUSAS DEL DISCURSO DE ODIO

La causa subyacente del discurso de odio, como se define en *Bookmarks*, son los estereotipos negativos que consideran a ciertos grupos o individuos como inferiores, diferentes y poco merecedores de respeto.⁶ Ésta es la razón por la cual un enfoque más amplio sobre el discurso de odio, que tome en cuenta sus causas, es imprescindible y muestra la importancia del esfuerzo educativo para debilitar los estereotipos negativos y los prejuicios que alimentan el discurso de odio.

Pero ¿por qué aparecen los estereotipos negativos? Ésta es una pregunta trascendental lo mismo para activistas como para personas investigadoras de las ciencias sociales. Algunas investigaciones⁷ han explicado cómo ciertos grupos han discriminado a otros a través de la historia y cómo esta discriminación ha sido parte de los sistemas de opresión. Los estudios examinan distinciones de clase, relaciones de género y colonialismo, por ejemplo. En este proceso histórico surgió la idea de que un grupo era superior o inferior a otro y se implementaron formas para justificar y sostener estas relaciones sociales desiguales, por ejemplo, limitando el acceso a la educación a partir de la idea de que algunos grupos son por naturaleza menos capaces o aptos.

Otros investigadores señalan que el comportamiento humano está guiado por las necesidades de seguridad, identidad y libertad.⁸ Los seres humanos reaccionan cuando perciben una amenaza y consideran que sus necesidades podrían no verse satisfe-

chas. Lo hacen formando grupos para asegurar la protección y satisfacción de esas necesidades. Se usan narrativas para crear la identidad de un grupo con explicaciones básicas de por qué el grupo necesita protección. Ideas de “nosotros” contra “ellos” aparecen para reforzar la identidad y legitimidad del grupo. Esto es la causa de por qué el discurso de odio no siempre adopta formas despectivas o explícitas, sino expresiones acerca del amor, por ejemplo, “el amor por nuestro país”; “la pureza de nuestra tierra” o la “verdad de nuestras creencias”.

EL ODIO NO PERTENECE A NINGÚN GRUPO

El análisis histórico y social permite explicar por qué ocurrió la discriminación, pero sólo explica parcialmente por qué el discurso de odio sigue centrándose en ciertos grupos y no en otros. Puede resultar peligroso identificar a ciertos grupos como generadores de odio y a otros como objetivo de éste. Según sostiene la investigadora Sara Ahmed, el odio no pertenece a ningún grupo en particular; más bien circula, creando vínculos. Ahmed usa el término *economías afectivas* para sugerir que las emociones, en especial el odio, no pertenecen a un grupo en particular.⁹ Las personas experimentan emociones, por ejemplo, sienten enojo o alegría. Pero las emociones no se poseen en forma de propiedad estática como una casa sino en forma de capital. Al igual que un capital en movimiento, las emociones también pueden moverse entre las personas, y compartir emociones crea vínculos. Las emociones pueden entonces considerarse un tipo de economía: se mueven de persona en persona y también entre grupos; influyen en lo que son y en lo que hacen. Así, puede concluirse que no hay un odio inherente en las personas. El odio aparece en el contexto de las relaciones entre la gente y los grupos en procesos históricos de luchas de poder que atraviesan los grupos.



El discurso de odio necesita comprenderse tal como se define en términos legales y como un fenómeno social dentro del contexto de relaciones sociales y de poder desiguales, en el cual los estereotipos, las emociones y las narrativas juegan un papel importante.



¿QUÉ SIGNIFICA ESTO EN EL CASO DE OLI?

En su caso, Oli podría reportarlo, puesto que en Marcadia hay una ley que regula el discurso de odio. Sin embargo, le intriga la razón de estos comentarios y comienza a pensar en su contenido, en por qué ocurren ahora y de quién vienen. Ella sospecha que vienen de sus compañeros de clase. ¿Cómo averiguaron su correo electrónico? Los padres de Oli emigraron a Marcadia buscando mejores perspectivas económicas. El padre de Oli recibió una oferta de trabajo en la industria del procesamiento de alimentos. Hay muchos estereotipos negativos acerca de la gente de Rolonia, por ejemplo, que son flojos y que viven de las prestaciones sociales. En tiempos recientes, la situación económica en Marcadia ha empeorado y hay un elevado desempleo entre la gente joven. Algunos políticos han apelado a esos temores usando una narrativa que sugiere que la inmigración ha sido la causa de los malestares sociales; ellos proponen cambiar las políticas de migración. La gente de Rolonia se siente rechazada e impotente. Oli se da cuenta de que no se trata de ella como persona, sino de que se le asocia con un grupo al que se describe como extranjero y que representa una amenaza.



- ¿Qué entiendes por discurso de odio?
- ¿Qué leyes existen en tu país acerca del discurso de odio?
- ¿Qué estereotipos negativos has encontrado relacionados con el discurso de odio?
- ¿Qué dicen estos estereotipos acerca del poder y las relaciones sociales en tu contexto?

2.2 | CATEGORÍAS PARA EL ANÁLISIS SOCIAL DEL DISCURSO DE ODIO

El discurso de odio ocurre en el contexto de relaciones sociales y de poder desiguales, que no es fácil identificar. Para poder identificar prácticas de exclusión que reproducen relaciones desiguales de poder son útiles ciertos conceptos: *privilegio*, *interseccionalidad* y *normatividad*.



El discurso de odio puede entenderse como una manifestación de relaciones sociales y de poder desiguales, y como un mecanismo para reproducirlas. La desigualdad se reproduce en formas sutiles, por ejemplo, por mecanismos que dan acceso desigual a oportunidades y recursos a diferentes grupos. Así se crean privilegios para algunos, mientras que para otros el resultado es la marginación.

PRIVILEGIO

Los privilegios son beneficios que se otorgan sistemáticamente a miembros de ciertos grupos sociales o a personas reconocidas como miembros de dichos grupos, aunque algunas de esas personas no se identifiquen con la membresía asignada.¹⁰ El ejemplo más ilustrativo, aunque simplificado, es el grupo social de personas reconocidas como hombres, quienes tienen un acceso desproporcionadamente más amplio a recursos y posiciones sociales de poder y autoridad en relación con otros grupos sociales como, por ejemplo, las mujeres.¹¹

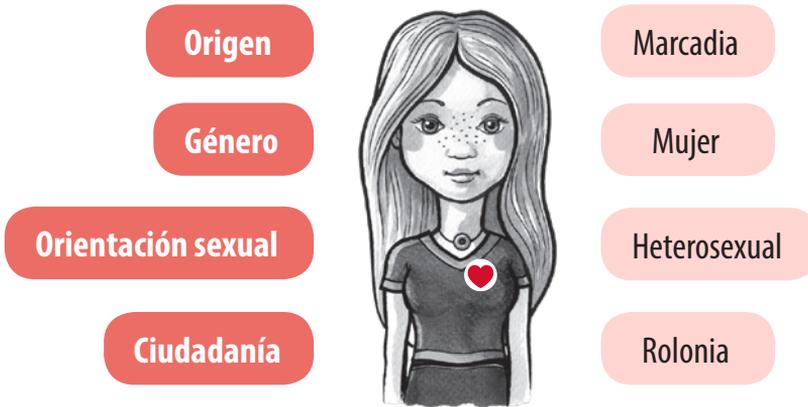
INTERSECCIONALIDAD

Las personas casi nunca gozan sólo de privilegios o no siempre están marginadas. Es importante resaltar que una persona no sólo pertenece a un único grupo social, sino que tiene múltiples afiliaciones de identidad al mismo tiempo. Por ejemplo, un hombre negro homosexual, estudiante de medicina, podría sentirse relacionado con varios grupos sociales a la vez: al de hombres, a la cultura “negra” o africana, a la comunidad LGBTI, a la comunidad universitaria de su país, al grupo de estudiantes médicos del mundo, etc. Con base en múltiples identidades que se interrelacionan, el privilegio tiene que estar concebido a través de la perspectiva de interseccionalidad. Esto significa que una persona se encuentra siempre en la intersección de múltiples identidades. Cada quien pertenece a múltiples grupos sociales al mismo tiempo. Por ejemplo, ser hombre puede implicar algunas ventajas, mientras que ser homosexual tal vez no. Nuestras ventajas están definidas en relación con otras personas. Por ejemplo, un grupo es privilegiado (las personas blancas) mientras otros no (las personas no blancas).

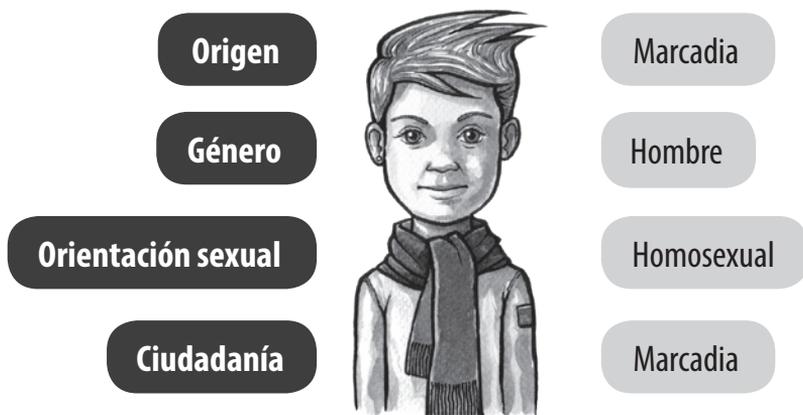
Las múltiples identidades culturales de las personas influyen en sus oportunidades y voluntades, es decir, en términos generales, en su capacidad de afectar y decidir en el curso de su vida y en sus acciones.



- ¿Cuáles son tus afiliaciones de identidad?
- ¿Alguna vez te han discriminado o has sido objetivo de discurso de odio?
- ¿Sientes que gozas de privilegios o beneficios especiales? Si es así, ¿en qué forma?
- ¿Qué hay de las personas jóvenes con quienes trabajas? ¿Tienen problemas con temas de identidad? ¿Viven discriminación y/o privilegios?



Con base en las afiliaciones de identidad de Oli, podemos ver que su posición social está en la intersección de ser una mujer joven heterosexual, ciudadana de Marcadia, y con padres provenientes de Rolonia. Estas afiliaciones influyen en su trayectoria de vida. Ella es objetivo de discurso de odio por su origen, pero se pregunta si habría recibido el mismo trato si fuera un chico.



Con base en las afiliaciones de identidad de Ale, su posición social está en la intersección de ser un hombre joven homosexual, ciudadano de Marcadia, cuyos padres son de Marcadia, aunque sabe que sus bisabuelos vinieron de la vecina Norlend. Estas afiliaciones influyen en su trayectoria de vida. Él no es objetivo de discurso de odio por su origen, sino por su orientación sexual.

NORMAS Y REGLAS SOCIALES

Las relaciones jerárquicas entre grupos sociales se establecen con base en normas sociales. Las normas sociales son reglas de conducta esperada de las personas en un contexto social. Estas normas son una forma de conceder un estatus de privilegio a aquellas personas o grupos sociales cuyas prácticas cotidianas y posiciones sociales reconocidas se aproximan más a las normas e ideales de la sociedad. Estas normas también reproducen las posiciones de no tener privilegios y ser marginado.

Las normas sociales se reproducen y refuerzan en todos los niveles de la vida social, desde las relaciones interpersonales a las interacciones dentro de instituciones y organizaciones sociales y, por supuesto, también en las representaciones en los medios. Las personas se comportan pensando en las expectativas de otras, anticipando posibles reacciones a su conducta. Las desviaciones de las normas sociales suelen sancionarse en forma negativa mediante diferentes mecanismos. Uno de ellos es el discurso de odio. El discurso de odio busca reforzar las normas sociales, cuando se desestabilizan por las desviaciones o cuando se les desafía. Al mismo tiempo, es importante notar que las normas sociales se reproducen en forma simultánea y cambian en forma gradual, o bien con mayor o menor profundidad, sin que esto necesariamente se oponga o conduzca al discurso de odio.



¿QUÉ SIGNIFICA ESTO EN EL CASO DE OLI?

En el caso de Oli, se espera que pruebe su lealtad a Marcadia. Ella se ha percatado de que dejó de hablar roloniano con su hermana para evitar que se rieran de ellas. Ha aprendido a anticipar algunas posibles reacciones negativas y entiende que la cultura roloniana es menos agradable o se percibe como inferior a la marcadiana. En general, cree que los marcadianos merecen un trato diferente y que sus privilegios y ventajas son normales.



Los amigos de Oli le explican que los marcadianos también tienen vestimentas “graciosas”. Todo depende de quién juzga. Le han dicho que no debería avergonzarse de sus orígenes, sino estar orgullosa. Le dicen que ignore esas bromas y preguntas y que quienes las hacen están tratando de imponerle una forma de ser.

2.3 | ¿QUIÉN ES OBJETIVO DEL DISCURSO DE ODIO?



El discurso de odio suele dirigirse predominantemente a grupos cuya posición en la sociedad está subordinada a la de otros, o cuyas ideas y comportamiento están en conflicto con otro sistema de normas previamente aceptado.

Si bien cualquiera puede ser objetivo del discurso de odio, en Europa hay varios grupos que con frecuencia son objeto de éste.



Una encuesta en línea de la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio efectuada en 2015 identificó los siguientes grupos como objetivos habituales del discurso de odio: las personas LGTBI, musulmanes, mujeres, inmigrantes y minorías étnicas, el pueblo romaní y el judío, las personas pobres, con discapacidades, cristianas y de otras minorías religiosas. Esto se confirma en otras encuestas y estudios similares. Desafortunadamente, hay pocos datos acerca de que la juventud sea objetivo de discurso de odio, pero éste sin duda está dirigido a las personas jóvenes tanto como a cualquier otro grupo de edad y suele tener un impacto más profundo en ellas debido a su vulnerabilidad y a su exposición a los entornos en línea.

PARA TENER EN MENTE

- Comprender las normas sociales aceptadas es importante para identificar si éstas se presentan como las únicas “correctas”, “normales” y “buenas” en las narrativas de influencia y si niegan explícitamente la diversidad de ideas y perspectivas. Esta comprensión es necesaria cuando se define el contenido y mensaje de una campaña, como más adelante se explica en el Capítulo 7.
- Comprender la idea de que las personas tienen múltiples afiliaciones de identidad es útil para que los grupos generen empoderamiento, empatía, un terreno común y puentes entre ellos cuando se implementan las campañas. Por ejemplo, experimentar discriminación por su origen puede ayudar a las personas a comprender lo que se siente al experimentar el discurso de odio por motivo de identidad de género. La empatía es crucial cuando se promueve la apertura a las ideas de otros.
- Reconocer los privilegios propios es útil para comprender cómo las normas sociales se dan por sentadas y cómo, el acceso desigual a las oportunidades y recursos puede alimentar la marginación a ciertos grupos y ser, por sí mismo, una amenaza a los principios de igualdad y dignidad humana.

2.4 | DOS EJEMPLOS DE DISCURSO DE ODIO EN EUROPA

Historias como la de Oli y Ale no son, desafortunadamente, tan poco comunes en Europa. De acuerdo con el reporte de 2016 del Secretario General del Consejo de Europa, ha habido un aumento general en el racismo y la intolerancia en Europa con base en los hallazgos de los mecanismos y cuerpos de control del Consejo de Europa:¹² “En la actualidad, Europa está luchando con muchos desafíos importantes, incluyendo el terrorismo, la migración y el conflicto. Los nacionalistas y populistas explotan esto con éxito en muchos lugares, y la confianza en las instituciones nacionales y europeas va en declive”.¹³ En esta sección se presentan dos ejemplos de discurso de odio en un contexto europeo. No tienen la intención de representar todas las formas de discurso de odio que se observan en Europa; más bien, se les ha incluido aquí para explicar cómo el discurso de odio se manifiesta en el contexto de relaciones de poder específicas, usando las categorías analíticas descritas anteriormente.



DISCURSO DE ODIO CONTRA PERSONAS REFUGIADAS

El discurso de odio dirigido a quienes solicitan asilo alimenta tensiones y prejuicios casi en todas partes. Por ejemplo, los comentarios provocadores en línea contra personas refugiadas han aumentado prácticamente en toda Europa. Comentarios como “los refugiados deberían ahogarse” o “más hogares de solicitantes de asilo arderán” pueden encontrarse algunas veces hasta en los encabezados de periódicos. De hecho, la policía alemana reportó 906 ataques contra hogares de personas que buscaban asilo en 2015, ataques que oscilaron entre quemar a agresiones físicas, lo que confirma el vínculo sospechoso entre el discurso de odio en línea y los crímenes de odio.

El Consejo de Europa ha identificado intentos en diversos Estados miembro por introducir leyes que arriesgan contravenir estándares internacionales, de manera más relevante, para intimidar a personas refugiadas y los y las solicitantes de asilo. La negativa de algunos Estados de estar a la altura de sus compromisos internacionales humanitarios y en derechos humanos, como el derecho a buscar asilo, las condiciones inhumanas que enfrentan las personas refugiadas y solicitantes de asilo y la falta de solidaridad entre los países de la misma unión económica y política han contribuido a un sentido de confusión moral. Esto legitima y alimenta aún más los movimientos nacionalistas agresivos y xenófobos, los cuales se nutren del discurso de odio. La ambigüedad de algunos partidos dominantes y de políticos contribuye todavía más a la confusión ética y política, como lo ejemplifican las multas y sanciones contra quienes den ayuda a las personas refugiadas, o la preferencia por personas refugiadas de un origen étnico específico o con ciertos antecedentes religiosos, lo que contraviene las leyes nacionales e internacionales.

La “crisis de los refugiados” puede analizarse también a través de la perspectiva de las relaciones de poder, la normativa y los privilegios desiguales. Las personas refugiadas, como objetivo del discurso de odio, están en una situación débil en relación con las poblaciones y gobiernos europeos. Por ejemplo, con frecuencia no hablan las lenguas de los países en donde piden asilo y están traumatizadas por sus experiencias en las guerras. Por otro lado, es difícil que aquellas personas europeas que se oponen a la entrada de personas refugiadas se percaten de sus propios privilegios. Aquellas personas privilegiadas no sienten que lo son; por el contrario, se sienten con derecho a dichos beneficios y ventajas. Reconocer los privilegios propios significa reconocer las “posiciones iniciales” de desigualdad en relación con otros, por ejemplo, vivir en un país seguro y con recursos, en comparación con uno devastado por el conflicto. Significa reconocer una relación injusta y desigual con aquellos que no gozan de esas ventajas.¹⁴

Aquellas personas que se encuentran en una posición dominante, con acceso al poder simbólico e institucional, pueden definir las normas sociales y san-

cionar a aquellas que se desvían de éstas. Éste ha sido el caso cuando han existido ataques a personas refugiadas que denotan racismo e islamofobia. Hay una idea subyacente en los comentarios de discurso de odio. Por un lado, un grupo: “nosotros”, con privilegios y derechos percibidos que no son de interés superior y, por otro, un grupo: “ellos”, percibido como amenaza a los privilegios y seguridad existentes.¹⁵



DISCURSO DE ODIO CONTRA UNA FAMILIA ROMANÍ

La información acerca del ejemplo siguiente se ha recopilado dentro del contexto de un proyecto de investigación de la Dublin City University. Los nombres de la ciudad y de los grupos involucrados se han eliminado.

En noviembre de 2014, cerca de 200 personas se reunieron frente a la casa de una familia romaní en una ciudad de un país del oeste europeo. La familia estaba compuesta por una madre soltera y su hijo de siete años. Esta familia fue insultada, amenazada y se le pidió abandonar dicha población. Rompieron las ventanas de su vivienda y la policía tuvo que trasladar a la familia a una población cercana.

Antes de ese evento, el odio se había venido alimentando durante siete meses a través de plataformas en línea. La idea de que la población se había vuelto insegura como resultado de la presencia romaní cada vez mayor apareció repetidamente en publicaciones en línea. Los ataques violentos a la casa de esa familia se facilitaron por el hecho de que los participantes formaban parte de un grupo bien organizado, que a su vez estaba adscrito a un movimiento social más grande.

En los meses previos a los sucesos del ataque se había creado una página en Facebook contra el racismo para contrarrestar el odio expresado en línea en esta ciudad. Después del ataque, los administradores de dicha página de Facebook convocaron a un mitin en la plaza principal de la ciudad. La gente se reunió de acuerdo con lo que se puede denominar como “la geografía del odio”, es decir, donde cada grupo se colocó reflejando su postura en el asunto. El centro de la plaza estaba ocupado por un núcleo de activistas antirracismo de base y por representantes romaníes. Había un segundo grupo que podría definirse como “los amantes de la ciudad”, ligeramente apartados, pero rodeando al grupo de base. Los “amantes de la ciudad” respaldaron la narrativa de una “ciudad segura”, de “vecinos amigables”, pero no aprobaban el ataque. Finalmente, dispersadas entre la gente, algunas personas declararon que apoyaban el ataque, aunque no confirmaron si habían tomado parte activa en éste.

Entre todos los grupos que conformaron esta geografía del odio, el grupo de los “amantes de la ciudad” fue el más interesante en términos de discurso de odio. Su narrativa se construyó sobre la idea de un “poblado decente”, “amigable entre los vecinos y seguro”, con “fuertes valores sociales” y “donde todos nos conocemos”. Un ciudadano de este grupo declaró: “He sido ciudadano del mundo toda mi vida y siempre adopto la cultura local a donde quiera que voy [...] ellos (los romaní) no”.

Como resultado de esas narrativas, las personas romaníes visibles, cuyas ropas difieren de la norma local, fueron tratadas como criminales. Las actividades ilegales que ocurrían en la población, desde hurto en tiendas hasta actividades de agresión, eran atribuidas inmediatamente a ellas. En este escenario, la narrativa respaldada por los “amantes de la ciudad” no sólo no evitó el ataque, sino que de hecho alimentó el odio que condujo a éste.

Este ejemplo muestra cómo las desviaciones de las normas sociales se sancionan socialmente. También presenta a miembros del grupo social privilegiado que sienten tener el derecho de beneficiarse de prerrogativas especiales, por ejemplo, de decidir quién debería formar parte de la ciudad y quién no. El odio adoptó formas claras de “discurso de amor”. El poder mintió en la creación de la narrativa. Cualquiera de los argumentos que los amantes de la ciudad manifestaron no podría categorizarse legalmente como discurso de odio así que, por consecuencia, estas personas no serían expulsadas de las redes sociales o procesadas penalmente.

El discurso de odio es un fenómeno social que debe entenderse como una conducta sujeta a regulación por la ley. Cada punto de vista ofrece diferentes opciones de acciones para combatirlo.

RESUMEN DEL CAPÍTULO EN CINCO PUNTOS

- Discurso de odio es un término que ha evolucionado. Sus orígenes están basados en aspectos legales y de derechos humanos, pero las definiciones legales se topan con dificultades al procesar penalmente el discurso de odio y no son suficientes para abordar las causas y el contenido de éste.
- El discurso de odio constituye una violación a los derechos humanos y puede entenderse como una manifestación de relaciones sociales y de poder desiguales en la sociedad.
- El discurso de odio no pertenece a un grupo en específico; surge dentro del contexto de relaciones sociales particulares. El discurso de odio aparece cuando las normas y privilegios sociales son desafiados.
- El discurso de odio cambia de forma. Podemos encontrarlo detrás de afirmaciones o discursos de amor y justicia.
- Para poder abordar el discurso de odio con eficacia, es importante comprenderlo como una violación a los derechos humanos y como un fenómeno social con causas profundas.

NOTAS

- 1 Corte Europea de Derechos Humanos (2016). *Fact Sheet on Hate Speech*, disponible en <www.echr.coe.int/Documents/FS_Hate_speech_ENG.pdf> (Consulta: el 22 de junio, 2018).
- 2 Recomendación de los Ministros del Consejo de Europa CM/Rec (1997)20, disponible en <<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900001680505d5b>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 3 Por ejemplo, el artículo 20 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Politicos (ICCPR) establece que “toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia, estará prohibida por la ley.”
- 4 *Ibid.*, pp. 137–138.
- 5 Gagliardone, I. et al. (2015), *Countering online hate speech*, UNESCO, París, disponible en <<http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002332/233231e.pdf>> (Consulta: 27 de junio, 2018).
- 6 Véase la página 143 en Gomes, R. (ed.) (2013), *Bookmarks: A Manual for Combating Hate Speech Online through Human Rights Education*, Council of Europe, Estrasburgo, disponible en <<http://nohate.ext.coe.int/Campaign-Tools-and-Materials/Bookmarks>> (Consulta: 27 de junio, 2018).
- 7 Por ejemplo, Mies, M. (1986), *Patriarchy and capital accumulation on a World Scale. Women in the international division of labor*, Zed Books Ltd., Nueva York, y Federici, S. (2004), *Caliban and the Witch: Women, the Body and Primitive Accumulation*, Autonomedia, Nueva York.
- 8 Galtung, J. (1996), *The basic needs approach*, disponible en <www.transcend.org/galtung/papers/The%20Basic%20Needs%20Approach.pdf> (Consulta: 28 de junio, 2018).
- 9 Ahmed, S. (2004), *Affective Economies*, *Social Text* 22(2), pp. 117–139.
- 10 Pease, B. (2010), *Undoing privilege: Unearned advantage in a divided world*, Zedbooks, Londres.
- 11 Connell, R. (2012), *Moškosti*, Krtina, Ljubljana.
- 12 Council of Europe (2016), *State of Democracy, Human Rights and the Rule of Law. A security imperative for Europe. An analysis of democracy, human rights and the rule of law in Europe*, Reporte del Secretario General, disponible en <<https://edoc.coe.int/en/index.php?controller=getfile&fileid=5949>> o <<https://edoc.coe.int/en/fundamental-freedoms/5949-state-of-democracy-human-rights-and-the-rule-of-law-in-europe.html>> (Consulta: 28 de junio, 2018).
- 13 Consejo de Europa (2016), *Thorbjørn Jagland: Europe's human rights and security at risk through populist nationalism*, disponible en <<https://www.coe.int/en/web/moscow/-/thorbj-rn-jagland-europe-s-human-rights-and-security-at-risk-through-populist-nationalism>> (Consulta: 28 de junio, 2018).
- 14 McIntosh, P. (1988), *White Privilege and Male Privilege: A Personal Account of Coming to See Correspondences through Work in Women's Studies*, Virginia Women's Studies, disponible en <https://nationalseedproject.org/images/documents/White_Privilege_and_Male_Privilege_Personal_Account-Peggy_McIntosh.pdf> (Consulta: 28 de junio, 2018).
- 15 Investigadores como Debeljak han escrito acerca de la homogeneización cultural de Europa y las percepciones negativas del “exterior”. Si desea más detalles, véase Debeljak, A. (2009), *In praise of hybridity: Globalization and the modern western paradigm*, *Eurozine*, 23, noviembre 2009, pp. 1 -9, disponible en <<https://www.eurozine.com/in-praise-of-hybridity-2/>> (Consulta: 20 de abril, 2016).

Oli decide reportar los correos electrónicos a la policía



¿Tienes idea de dónde vinieron? ¿Cuántas personas están involucradas?

Todos usan seudónimos... así que no tengo manera de saber. Recibí dos correos electrónicos, pero vi muchos comentarios similares en línea en grupos de Facebook de la escuela. Sospecho incluso de algunos de mis compañeros... dicen que son bromas.



Ellos piensan que son anónimos y que nada les pasará. Pero las plataformas de las redes sociales proporcionan las direcciones IP usadas por los perfiles que hacen los comentarios. Iniciaremos una investigación. También debes reportarlo en las plataformas de las redes sociales donde los has visto.

DISCURSO DE ODIO EN LÍNEA Y EN REDES SOCIALES

Este capítulo explica cómo internet y las redes sociales en especial han cambiado la forma en que nos comunicamos, incluyendo la forma en que el discurso de odio se propaga y “viaja” en línea. Aunque las plataformas de redes sociales son sólo una parte de internet, este capítulo se enfoca en ellas por dos razones. Primero, porque el discurso de odio ocurre y se propaga en su mayor parte a través de éstas debido a su popularidad, el tipo de interacción que permiten y sus reglamentos elusivos. En segundo lugar, porque ocurre y se extiende debido a que la gente joven usa ampliamente esas plataformas. Por ejemplo, las estadísticas de la Unión Europea muestran que son principalmente los y las jóvenes, quienes usan las redes sociales para involucrarse en actividades cívicas.¹ Por esto es importante que las personas educadoras y promotoras de derechos humanos comprendan cómo circula el discurso de odio en línea y cómo se define y regula en las plataformas de redes sociales como parte de la alfabetización digital necesaria para involucrarse en campañas efectivas de contranarrativa.

3.1 | COMUNICACIÓN Y LA RED 2.0

Internet ha cambiado la forma en que las personas, especialmente los jóvenes, se comunican e interactúan en sus relaciones interpersonales y sociales. La influencia ha sido todavía más significativa con las innovaciones en la World Wide Web, que permiten una mayor interactividad y cambian la naturaleza de la relación productor de contenido-consumidor de contenido. Esta interactividad también ha cambiado la forma en que funcionan las narrativas a través de los medios. Aunque podría haber una persona emisora que produce una historia, las historias se expanden y toman vida propia gracias a las aportaciones de las personas usuarias. Las narrativas viajan a través de diferentes espacios como películas, televisión y foros en línea en lo que se conoce como narrativas transmedios.²

Es innegable que las herramientas que internet ofrece han contribuido a estrechar la relación entre personas y grupos en la esfera pública. Por ejemplo, internet ha hecho posible el activismo global y la cooperación a través de las fronteras. Al mismo tiempo, internet, y en especial las plataformas de redes sociales, se han usado como espacios y herramientas de odio. Aunque no hay estadísticas que ofrezcan una visión global del fenómeno, las plataformas de redes sociales y las organizaciones creadas para combatir el discurso de odio reconocen que los mensajes de odio difundidos en línea son cada vez más comunes.³

A pesar de todas sus ventajas, es necesario ver a las redes sociales con ojos críticos, como nuevas participantes activas que determinan los procesos de comunicación. Al final, éstas tienen el poder de tomar decisiones relacionadas con el contenido y la información personal que las personas usuarias comparten. En la mayoría de los casos, cuando un comentario de odio se publica, por el diseño de las redes sociales, en nombre de la apertura democrática al debate, se permite discutir el contenido y especular acerca de éste.⁴ Por ejemplo, un comentario racista está sujeto a debates sin fin acerca de si constituye o no una violación de los reglamentos sobre discurso de odio, lo que aumenta el debate de forma interminable, sin abordar propiamente el racismo.

La integración entre medios y los procesos sociales y políticos es tal que hay casos donde el proceso toma una “segunda” vida en los ambientes de redes sociales, como en el caso del discurso de odio. En cierto grado, las redes sociales permiten y contribuyen a la creación de noticias sostenibles o, en otras palabras, a mantener vivos asuntos en la agenda por periodos más prolongados.



- ¿Cómo ha influido tu experiencia en las redes sociales en la forma en que te comunicas con otros?
- ¿Has observado o experimentado alguna forma de discurso de odio en una plataforma de redes sociales?

INTERACTIVIDAD EN MEDIOS CONVENCIONALES Y EN REDES SOCIALES

La investigación ha encontrado que los medios tradicionales han integrado profundamente la interactividad con su audiencia como una herramienta para mantener el interés y como base para desarrollar contenido.⁵ Las personas no sólo ven televisión o escuchan radio de forma pasiva, envían comentarios y participan a través de sesiones

de tuiteo en vivo. En especial, las personas jóvenes ven televisión mientras tuitean en sus teléfonos inteligentes y, al mismo tiempo, navegan para buscar información que las acerque al evento o programa que están viendo. Se involucran con *hashtags* que los medios masivos proporcionan y esos mismos *hashtags* se usan para desafiar las afirmaciones de los medios de comunicación masivos.

Los medios convencionales intentan beneficiarse de la interactividad con la audiencia, aunque con diferentes grados de éxito. Uno de los desafíos que enfrentan ha sido la ocupación de espacios recientemente creados por productores de discurso de odio, quienes han desarrollado tácticas sofisticadas para difundir sus mensajes, y que no han tenido moderación alguna de contenido u opiniones alternas.

Un ejemplo de esto se ha observado en el contexto del intento de la emisora pública sueca SVT por usar las redes sociales durante las elecciones parlamentarias de 2014.⁶ SVT usó “prácticas interactivas”: la estrategia fue primero promover la participación en redes sociales (Twitter y Facebook) en torno a temas sociales preestablecidos, como servicios médicos, educación y, en segundo lugar, transformar los comentarios de la audiencia en historias y áreas de enfoque nuevos. Lo que sucedió es que en cada tema (por ejemplo, los servicios médicos o la educación), las personas simpatizantes de extrema derecha se apropiaron de la discusión y publicaron sólo mensajes antinmigración, monopolizando así el espacio apenas creado. Las discusiones desmotivaron un debate equilibrado o un intercambio de puntos de vista. La moderación fue limitada e insuficiente. El estudio de caso concluyó que la moderación fue “problemática debido al reducido número de personal de SVT que estaba a cargo del contenido de redes sociales”.⁷

Este ejemplo muestra que los espacios de reciente creación no son necesariamente y naturalmente espacios de debate democrático, donde todas las personas participan por igual. Más bien son arenas de lucha de poder que requieren una moderación adecuada para que todas las opiniones puedan escucharse y expresarse con respeto.



¿QUÉ SIGNIFICA ESTO EN EL CASO DE OLI?

En el caso de la televisión sueca, quienes producen odio desarrollaron tácticas sofisticadas para ocupar deliberadamente el espacio en línea. En el caso de Oli, no está claro hasta qué grado las amenazas fueron organizadas por un grupo político definido, o si constituyen una forma más moderada de discurso de odio, donde sus compañeras/os de clase compartieron bromas y contenidos de odio en redes sociales.



Oli está desilusionada y no esperaba eso de sus compañeros y compañeras y otros conocidos. ¿Cómo fue que un espacio donde ella se divertía y se relacionaba con otras amistades se convirtió en un espacio de división? ¿Habría sido necesaria alguna moderación en sus grupos de la escuela en las plataformas de redes sociales? ¿Las y los profesores se percataron? ¿Podrían haber hecho algo? ¿Podrían otras amistades haber hecho otros comentarios para detenerlo y mostrar solidaridad por las y los estudiantes de Rolonia?

Para intentar tranquilizarla, Ale le dice que muy probablemente quienes publicaron los mensajes no tenían la intención de lastimarla de esa forma. Seguramente no eran conscientes de las consecuencias de sus acciones y compartieron los contenidos sin distinguir entre información de buena y mala calidad, o sin darse cuenta de que las afirmaciones carecían de lógica y sin percatarse del odio que transmitían. También le hizo recordar a aquellas personas que no participaron en las bromas. Incluso confiesa: “Yo las vi pero no me atreví a comentar en contra. Pensé que no valía la pena, pero ¿debí hacerlo?”

3.2 | ESTRATEGIAS DE LAS REDES SOCIALES FRENTE AL DISCURSO DE ODIO

Las plataformas de redes sociales permiten a las personas usuarias producir contenido, siempre que acepten sus términos y condiciones. Cada plataforma de redes sociales, como una compañía privada, define sus términos de uso o “normas comunitarias”. Éstos son importantes para regular el discurso de odio. Esta sección muestra cómo algunas plataformas populares abordan el discurso de odio, qué categorías consideran en

sus reglamentos, cómo las personas usuarias pueden maximizar las herramientas para combatir el discurso de odio y, finalmente, qué limitaciones tienen estas herramientas. Estas distinciones están basadas en investigación continua y están sujetas a cambios frecuentes.⁸

FACEBOOK

- El grupo agredido debe ser individualizado. Si bien una afirmación como “Yo odio la cristiandad” no viola sus normas comunitarias, “Yo odio a los cristianos”, sí.
- Sólo se analiza el material reportado.
- Si una multitud reporta un ataque, eso no garantiza que el contenido se elimine.
- Salvo por ejemplos amenazantes, es más probable que Facebook elimine contenido individual que páginas o grupos generales.
- Facebook muestra una ventana que se despliega en el lado derecho de cada comentario, que permite a los lectores la posibilidad de reportarlo.
- Los reportes son analizados por personas reales y se supone que debe darse una retroalimentación dentro de las siguientes 24 horas. Cada reporte se atiende de forma independiente. Algunas veces el contenido no se retira al primer reporte, sino al segundo, debido a que las reglas pueden interpretarse de forma distinta. Se hacen muchos reportes a Facebook, pero algunos se desestiman puesto que no hay una violación clara de los términos de uso. Por ejemplo, quienes producen discurso de odio han reetiquetado algunos de sus comentarios racistas como patrióticos para eludir la eliminación. Los reglamentos suelen ser ambiguos y quienes producen discurso de odio han desarrollado tácticas sofisticadas para difundir sus mensajes.
- Facebook suele recomendar a quien es objeto de un comentario de odio que bloquee a la persona usuaria que lo produjo. Es primero un problema individual, más que un fenómeno social por el cual la compañía necesita asumir responsabilidad. La lógica es: “¿No te agradan los racistas? Bloquéalos y así no los verás”.

YOUTUBE

- Criticar a un Estado nación no constituye discurso de odio, pero sí lo es cuando la crítica agrede a un grupo de gente por motivo de raza o religión.
- YouTube no fomenta ni recibe muchas quejas y reportes de discurso de odio. Primero se invita a los usuarios a bloquear, luego a señalar y, finalmente, a reportar un video.

- En YouTube, los comentarios se regulan de manera independiente a los videos, así que los comentarios son revisados por un equipo que atiende a Google+, mientras que los videos son analizados por un equipo de YouTube.

TWITTER

- Se podría considerar a Twitter como la plataforma con la más amplia comprensión del discurso de odio.
- Ha desarrollado políticas tanto para personas usuarias como para anunciantes.
- El discurso de odio se clasifica dentro del área de conducta abusiva.
- Sus análisis son estrictos y exhaustivos.
- Algunos análisis son hechos por algoritmos y no por personas reales, en especial cuando se trata de formas ilegales de pornografía.
- Twitter no elimina las cuentas, sino que las suspende temporalmente hasta que el usuario da una retroalimentación adecuada en relación con el contenido publicado.



- ¿Has reportado alguna forma de discurso de odio en una plataforma de redes sociales?
- ¿Sabes cómo reportar el discurso en línea en tu país?

REGULACIONES AL DISCURSO DE ODIOS EN REDES SOCIALES

Cuando se analizan las regulaciones y las normas comunitarias es importante clarificar que, como regulaciones de compañías privadas, no son el resultado de decisiones públicas democráticas ni respaldan o están basadas en leyes nacionales o internacionales. Sin embargo, esto podría estar cambiando debido a la presión de activistas y gobiernos. Las plataformas en línea más usadas, como Twitter, Facebook, Instagram, Reddit y YouTube, son compañías radicadas en Estados Unidos, donde las normas y tradiciones de libertad de expresión podrían tener como resultado reglamentos débiles para el discurso de odio. Las regulaciones de estas compañías de redes sociales muestran que no vigilan el discurso de odio, aunque podrían tener protocolos para abordar casos reportados. Si el discurso de odio no se reporta, éste puede existir, circular y extenderse. Una publicación se retira después de que se ha reportado y se ha demostrado que constituye discurso de odio, según lo definen las normas comunitarias. En forma adicional, las plataformas de redes sociales redefinen lo que significa el discurso de odio y cambian sus regulaciones.

Las plataformas de redes sociales responden a los reportes de discurso de odio. No vigilan en forma enérgica el contenido, sino que reaccionan a reportes y a la presión de las personas usuarias y autoridades. Cuando se trata de discurso de odio, Facebook afirma que elimina contenido que agrede directamente a las personas por motivo de raza, origen étnico, nacionalidad, afiliación religiosa, orientación sexual, sexo, género o identidad de género, o por discapacidades o enfermedades severas.

Sin embargo, hay una paradoja con la cual se encuentran todas las plataformas de redes sociales. Sus regulaciones afectan el alcance y extensión del discurso de odio, por lo cual su papel es importante en el desarrollo de conflictos sociales, por ejemplo, los relacionados con racismo o xenofobia. Las autoridades han demandado que las compañías mejoren sus regulaciones y mecanismos de control. Sin embargo, el diseño de las plataformas está pensado para abordar el discurso de odio en el nivel individual, es decir, en reacción a un reporte de discurso de odio hecho por una persona usuaria, y eliminando ese contenido específicamente. Esta característica necesita considerarse al analizar cómo las plataformas de redes sociales podrían contribuir eficazmente a la lucha contra el discurso de odio. ¿Son actores neutrales, pasivos o potencialmente positivos? Para entender cómo podrían contribuir a limitar el discurso de odio, es importante entender sus intereses y limitaciones.

Las plataformas de redes sociales pretenden mantener un equilibrio entre libertad de expresión y respeto por las reglas comunitarias y, al mismo tiempo, promover sus intereses comerciales, los cuales son aumentar su alcance y el uso de sus servicios. El contenido de las normas comunitarias se determina por diversos factores: está formado por influencias y presión de grupos difusores de odio que demandan su libertad de expresión, de grupos anti-odio que destacan el surgimiento de discurso de odio y por el personal de las compañías propietarias de las plataformas de redes sociales.⁹ Esto explica en parte por qué las políticas relacionadas con el discurso de odio cambian constantemente. Estas políticas permiten o restringen las formas en que puede reportarse y mitigarse el discurso de odio.

Dadas estas limitaciones, el discurso de odio continúa existiendo y proliferando con un sentido de impunidad. Mediante tácticas sofisticadas, quienes producen discurso de odio promueven narrativas de odio, alimentan la desigualdad, discriminación y marginación de algunos grupos. Por ejemplo, grupos de extrema derecha como Golden Dawn, en Grecia, han usado plataformas como Facebook.¹⁰ Sus páginas políticas se han eliminado.

Para continuar su actividad, sus seguidores han fundado un espacio intocable en páginas usando referencias vagas al patriotismo, pues Facebook, por ejemplo, no valora esto como problemático. Sin embargo, los espacios albergan opiniones xenófobas.

Los grupos han aprendido a navegar a través de los términos de servicio y normas comunitarias, así como de las acciones y reportes de grupos antirracismo y pro derechos humanos, con el objetivo de conservar su actividad y visibilidad en las redes sociales.

Sin embargo, activistas y gobiernos desafían estas limitaciones. El discurso de odio niega la expresión de diferentes opiniones e identidades e incita y legitima los crímenes de odio. Esto constituye una amenaza a la democracia y a los derechos humanos; por esto, activistas y personas legisladoras han hecho llamados a las compañías de las redes sociales para que asuman una postura más responsable e impongan mejores regulaciones. El código de conducta sobre discurso de odio ilegal entre la Unión Europea y cuatro grandes compañías, acordado en mayo de 2016,¹¹ es un ejemplo de esta conciencia.

La forma en que circula y se expande el discurso de odio en línea muestra cómo es que las relaciones desiguales de poder también están presentes en el mismo diseño de las plataformas. Este diseño determina el grado en el cual el discurso de odio permanece presente, circula y es facilitado de forma estructural. Los mecanismos de reporte son necesarios pero insuficientes para combatir el discurso de odio en línea.



El discurso de odio es un fenómeno social que no puede abordarse como el problema de una persona que se queja, o mediante el análisis de caso por caso de discurso de odio reportado (individualismo), sino como un tema de preocupación para nuestra coexistencia colectiva democrática. En este contexto, las estrategias educativas y de emancipación, las cuales usan contranarrativas y narrativas alternas al discurso de odio, cobran una relevancia crucial. No es un problema que afecta sólo a quienes son objeto del discurso de odio; es un problema que nos afecta a todas las personas.

LA IMPORTANCIA DE LAS CONTRANARRATIVAS Y LAS NARRATIVAS ALTERNAS CONTRA EL DISCURSO DE ODIO EN LÍNEA

Reportar y eliminar el discurso de odio es una estrategia esencial en sí misma, al igual que un enfoque para combatirlo. Pero es insuficiente. Primero, es menos probable que aquellas formas sin clasificar de discurso de odio, como el odio contextual o las expresiones de amor (véase el Capítulo 2), que caen fuera de lo regulado, sean eliminadas de las plataformas de redes sociales. Segundo, no se abordan las causas del discurso de odio. Ahí es donde la educación y el uso de contranarrativas y narrativas alternas con

una visión de derechos humanos y de emancipación pueden ser necesarios. Las causas y los factores que posibilitan el discurso de odio, como los estereotipos negativos, pueden abordarse a través de un enfoque sobre los medios en línea más holístico, pedagógico y basado en la concienciación.

Las acciones y campañas pueden informar a las personas jóvenes del daño causado por el discurso de odio, de cómo niega la dignidad humana, y ofrecer mensajes nuevos y positivos fundados en ideas de humanidad compartida, respeto e igualdad.



¿QUÉ SIGNIFICA ESTO EN EL CASO DE OLI?

Oli siente que se encuentra en un espacio sin ley cuando está en línea. ¿Quién asume la responsabilidad por lo que ella tuvo que pasar? Los comentarios que vio en la plataforma de la red social de la escuela mencionaron específicamente a la gente de Rolonia, así que ella hizo reportes, pero no han eliminado el contenido. También reportó un video y la persona usuaria no aparece en línea, pero el video se ha compartido nuevamente desde un perfil nuevo. La policía encontró que la dirección IP de la computadora desde la cual se enviaron los mensajes fue una de la escuela, así que ahora sabe que probablemente sus compañeras y compañeros enviaron los mensajes. A través de esta experiencia ha aprendido algunas formas de responder al discurso de odio, pero siente que no es suficiente. Ella piensa que es muy importante educar y crear conciencia.

3.3 | EL PAPEL DE LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL



La alfabetización digital es la capacidad de acceder, comprender, criticar y crear información y comunicación.

Sonia Livingstone, *Internet Literacy: Young People's Negotiation of New Online Opportunities*¹²

Las personas jóvenes usan ampliamente internet para encontrar información, comunicarse y socializar entre pares o iguales a través de las redes sociales. Las habilidades y herramientas de la alfabetización digital son completamente relevantes y necesarias para ellas, especialmente para facultarles en cómo identificar el discurso de odio y responder a él. Es fundamental que las personas jóvenes aprendan a acceder y encontrar información de distintas fuentes, analizarla en forma crítica y verificar su origen.

La habilidad del análisis crítico de las fuentes es esencial en una era de sobrecarga de información.

El Consejo de Europa ha resaltado la importancia de promover las habilidades digitales y de medios en algunas recomendaciones (2006 y 2009)¹³ que establecen que los Estados miembro deberían tener estrategias para proteger a niñas, niños y personas jóvenes contra contenidos y conductas que representen un riesgo de daño, empoderarles junto con y personas educadoras para hacer el mejor uso posible de los servicios y tecnologías de comunicación e información, y promover la participación activa en el nuevo ambiente de información y comunicaciones.

El nivel y alcance de la alfabetización digital necesarios dependerán del papel que tomen las personas jóvenes en relación con el discurso de odio, ya sean víctimas, espectadoras o testigos, simpatizantes o productoras del discurso de odio, o bien si desean convertirse en activistas y promotoras de campañas contra el discurso de odio, como lo explica en detalle el Capítulo 5 de *Bookmarks*. A continuación, resumimos algunas habilidades importantes relacionadas con la alfabetización digital, especialmente relevantes en las campañas contra el discurso de odio a través de redes sociales.

ALFABETIZACIÓN DIGITAL COMO ALFABETIZACIÓN EN REDES SOCIALES

Acceso a la información

El acceso y participación en las plataformas de redes sociales no son lo mismo para todas las personas. El diseño de la plataforma de medios determina nuestras interacciones; por ejemplo, selecciona y prioriza la información que recibimos en primer lugar. Las plataformas filtran las publicaciones que recibimos con base en nuestras búsquedas anteriores y los “Me gusta”. Tener conciencia de este proceso de selección y definir de antemano nuestras necesidades informativas y la estrategia para tener acceso a información de diversas fuentes resulta una competencia importante.

Analizar la información

Las habilidades de análisis crítico son necesarias para interpretar mensajes provenientes de diversos productores, por ejemplo, personas, grupos informales, grupos organizados y medios convencionales. El análisis de las motivaciones de los mensajeros individuales se torna complicado pues suelen ser anónimos. Además, es necesario analizar intercambios y conversaciones entre diferentes actores pues con frecuencia

no es un artículo o video aislado o compacto el que se comparte, sino una serie de mensajes interconectados.

La alfabetización digital en relación con los medios sociales significa comprender no sólo el contenido compartido en las plataformas en línea, sino también la naturaleza de dichas plataformas y las ideas detrás de su diseño.

Analizar el diseño y las contradicciones de las plataformas de redes sociales

Una de las formas de responder al discurso de odio es reportarlo en las plataformas de redes sociales donde aparece. Para que los reportes sean eficaces, es importante comprender lo que se considera una conducta inapropiada en las regulaciones de las plataformas existentes, es decir, analizar los “Términos y condiciones de uso” y las “Normas comunitarias”. Algunas de las palabras más importantes en la regulación formal del discurso de odio son: amenaza directa o ataque.

La regulación del discurso de odio sólo es efectiva cuando hay un llamado directo a la acción o expresiones claras de odio dirigidas hacia las categorías protegidas (por ejemplo, raza o religión), y en esos casos las herramientas que ofrecen los medios sociales pueden ser eficaces. Es importante comprender el alcance y las limitaciones de las regulaciones existentes en materia de discurso de odio para saber cómo hacer el mejor uso de ellas.

Las redes sociales tienen un conjunto específico de reglas para casos de ciberacoso, pornografía infantil o amenazas de muerte directas, las cuales pueden conducir en muchos casos a crímenes de odio. En estos casos lo mejor es usar los mecanismos de reporte que ofrecen las redes sociales, pero también, especialmente, los que ofrecen la justicia y los sistemas de seguridad policial a nivel nacional.

HACER CAMPAÑA CONTRA EL DISCURSO DE ODIOS EN LÍNEA

Aunque es relevante aprender cómo acceder, analizar y responder a la información, se necesita un conjunto más específico de competencias para crear mensajes y hacer campaña en línea contra el discurso de odio. El capítulo de *Bookmarks* sobre alfabetización digital concluye: “Hacer campaña en internet requiere un conjunto especial de habilidades, incluyendo: publicitar, promover, apoyar y construir diferentes mensajes y narrativas”. En la siguiente sección se describen las habilidades para hacer campaña, las cuales pueden ser particularmente útiles cuando se usan las redes sociales. Los siguientes capítulos ofrecen una guía más detallada de cómo construir diferentes men-

sajes y narrativas para abordar el discurso de odio, incluyendo detalles y consejos para publicitar, promover y crear apoyo para mensajes alternativos.



¿QUÉ SIGNIFICA ESTO EN EL CASO DE OLI?

Oli siente que sabe cómo usar las plataformas de medios sociales, pero en realidad no sabe cómo evaluar la información que lee y cómo crear mensajes a través de los cuales pueda expresar su preocupación y participación de forma significativa en debates. Sólo después de su experiencia negativa leyó los "Términos y condiciones de uso" y los comprendió gracias a la ayuda de sus amistades que trabajan para una asociación de derechos humanos. Ella piensa que sería una buena idea que las personas jóvenes aprendieran acerca de esto en su escuela. Pero ¿es posible? ¿Es suficiente? Ella se siente lista para pronunciarse en contra del discurso de odio.



- ¿En qué grado te consideras alfabetizado digitalmente?
- ¿Qué hay de las personas jóvenes con quienes trabajas? ¿Están preparadas con habilidades para identificar y combatir el discurso de odio en línea?
- ¿Qué conocimientos y habilidades relacionadas con la alfabetización digital piensas que tú o las personas jóvenes con quienes trabajas necesitan más para involucrarse en hacer campaña contra el discurso de odio en línea?

3.4 | CAMPAÑAS EN REDES SOCIALES

MALA PUBLICIDAD

Las plataformas de redes sociales también son sensibles a la mala publicidad, como cuando las personas usuarias se organizan para demandar un cambio de políticas o la eliminación de contenido. Por ejemplo, tras estar bajo la presión de activistas en relación con el contenido sexista en Facebook, la compañía expresó la intención de mejorar sus sistemas y abordar el discurso de odio sexista.¹⁴

GESTIÓN DE COMUNIDADES

Las personas educadoras y promotoras de la campaña necesitan motivar y fortalecer las relaciones entre simpatizantes en línea. Si pueden proponer una misión y una meta comunes y lograr ser capaces de moderar los procesos de participación colaborativa, será muy útil.

GESTIÓN DE IMPRESIÓN Y REPUTACIÓN

De acuerdo con Tillman,¹⁵ puede ser útil establecer distintas cuentas o blogs para gestionar diferentes imágenes públicas o temas para involucrar a diferentes audiencias e intereses. Por ejemplo, conservar una cuenta personal para tus amigos cercanos y familia y abrir una cuenta diferente para tu activismo en línea. Es importante ser consciente de cómo otros perciben los perfiles. El tipo de mensajes y contenido compartido define los papeles, la reputación y la impresión que se hace en la audiencia.

PRODUCIR Y COMPARTIR CONTENIDO

Es importante ser responsable acerca del contenido que se produce y comparte. El contenido, formato y tono usados necesitan reflejar los valores que defiende la campaña; asimismo, deben ser los más adecuados para tu audiencia objetivo. El momento y la elección de las plataformas sociales en las cuales se comparte el contenido también requieren considerarse con cuidado.



¿QUÉ SIGNIFICA ESTO EN EL CASO DE OLI?

A través de su experiencia, Oli ha mejorado su alfabetización digital. Ha aprendido algunas formas de responder al discurso de odio, como reportarlo en las plataformas de las redes sociales donde aparece. Pero siente que no es suficiente. Sus compañeros siguen publicando mensajes de odio. Ella cree que podría ser proactiva y cambiar el diálogo en línea haciendo un video que refute algunos supuestos falsos en los mensajes y que comparta su perspectiva, por ejemplo, acerca de las contribuciones positivas de las personas inmigrantes en el país. Pero ¿cómo? ¿Creando un grupo? ¿Una campaña en línea? ¿Sería ésta la forma más eficaz de cambiar los estereotipos negativos y de detener el discurso de odio?

RESUMEN DEL CAPÍTULO EN CINCO PUNTOS

- Las redes sociales han cambiado la forma en que nos comunicamos e interactuamos —en especial las personas jóvenes—, tanto en nuestras relaciones interpersonales como sociales.
- Las redes sociales son un ámbito donde tienen lugar luchas de poder, con diversos grados de visibilidad.
- Quienes generan discurso de odio han desarrollado tácticas sofisticadas para promover sus mensajes en internet, a través de conocer las reglas y sus vacíos.

- Las plataformas de las redes sociales no son espacios neutros de interacción; sus términos y condiciones de uso limitan y permiten el discurso de odio. También deberían considerarse actores importantes, cuyas decisiones influyen en la dinámica del discurso de odio en línea.
- Para involucrarse en contranarrativas, las personas educadoras y promotoras de la campaña deberían ser alfabetas digitales; esto incluye conocer cómo interpretar las reglas de las redes sociales y usarlas al hacer campaña.

NOTAS

- 1 Un estudio concluyó, por ejemplo, que: "Una proporción ligeramente mayor de jóvenes (que la población en general) llevó a cabo actividades cívicas en línea, mientras una proporción mucho mayor de jóvenes (que la población en general) usó las redes sociales". Véase el reporte completo en: Eurostat (2015), *Being Young In Europe*, Comisión Europea, Bruselas, disponible en <<http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/6776245/KS-05-14-031-EN-N.pdf/18bee6f0-c181-457d-ba82-d77b314456b9>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 2 Scolari, C. A. (2013), *Narrativas Transmedia. Cuando todos los medios cuentan*, Planeta, Barcelona.
- 3 British Institute of Human Rights (2012), *Mapping study on projects against hate speech online*, Consejo de Europa, Estrasburgo, disponible en <www.coe.int/t/dg4/youth/Source/Training/Training_courses/2012_Mapping_projects_against_Hate_Speech.pdf> (Consulta: 22 de junio, 2018); y entrevistas con Christine Chen, Directora de Política Pública, Google, 2 de marzo de 2015, y M. Bickert, Encargada de la Gerencia de Política Global, Facebook, 14 de enero de 2015, citada en Gagliardone et al. (2015).
- 4 Tittle, G. (2016), *The debatability of racism. Networked Participative Media and Postracialism*, disponible en <<https://raster.fi/2016/02/17/the-debatability-of-racism-networked-participative-media-and-postracialism/>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 5 Larsson, A. O. y Christensen, C. (2016), *From show-room to chat-room: SVT on Social Media during the 2014 Swedish Elections*, *Convergence: the International Journal of Research into New Media technologies*. En línea el 27 de abril de 2016; Buckley, S. (2015), *Passive and active Social Media engagement*, disponible en <http://www.academia.edu/23413001/From_Show_Room_to_Chat_Room_-_SVT_on_Social_Media_during_the_2014_Swedish_Elections> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 6 *Idem*.
- 7 Citado en Larsson y Christensen (2016: 16).
- 8 Siapera, E. y Viejo Otero, P. (2015), "How Do Far-Right Movements and Parties Use the internet and the Social Media? Digital Facebook Postcards, With Hate, Your Far Right", en *Proceedings of the ISIS Summit*, 3 a 7 de junio de 2015, Viena, Austria, disponible en <http://www.academia.edu/25056928/How_Do_Far-Right_Movements_and_Parties_Use_the_internet_and_the_Social_Media_Digital_Facebook_Postcards_With_Hate_Your_Far_Right> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 9 *Idem*.
- 10 *Idem*.
- 11 Código de conducta, disponible en <http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/hate_speech_code_of_conduct_en.pdf> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 12 En McPherson, T. (2008), *Digital Youth, Innovation and the Unexpected*, MIT Press, Cambridge.
- 13 Recomendación de los Ministros del Consejo de Europa CM/Rec (2009)5 "Recommendation on measures to protect children against harmful content and behaviour and to promote their active participation in the new information and communications environment", disponible en <https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805d0b0f> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 14 Marjeur Levine, una vicepresidenta de Facebook a cargo de política pública reconoció: "En meses anteriores hemos estado trabajando para mejorar nuestros sistemas para responder a violaciones, pero los parámetros usados por estos sistemas no son capaces de captar todo el contenido que viola nuestros estándares. Necesitamos mejorar... y lo haremos", disponible en <<https://edition.cnn.com/2013/05/29/tech/social-media/facebook-hate-speech-women/index.html>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 15 Tillman, K. (2010), *Do Media Literacy, Digital Literacy, and Social Media Literacy Intersect?* Edelman Digital, disponible en <www.edelmandigital.com/2010/04/01/do-media-literacy-digital-literacy-and-social-media-literacy-intersect/> (Consulta: 22 de junio, 2018).

Oli sigue en busca de respuestas y habla con su profesor de historia

La policía averiguó que la dirección IP de la computadora desde donde se enviaron los mensajes pertenece a un equipo de la escuela. Pero, ¿por qué? ¿Por qué piensan eso mis compañeros? Yo nací aquí.

El discurso de odio avanza hacia actitudes racistas y xenófobas. Se te percibe como miembro de un grupo al cual se considera extranjero o que presenta una amenaza. El origen del discurso de odio en línea es profundo. Las actitudes y tensiones sociales de la sociedad hacen que la gente sienta la necesidad de defenderse. En este caso, atacándote a ti.



¿Por qué? ¡No somos una amenaza! Dicen que robamos sus empleos y que vivimos de prestaciones sociales, pero ¡no es cierto!

Sí, pero ellos les perciben así debido a los estereotipos y prejuicios negativos. Escuchan historias sesgadas una y otra vez sin verificar los hechos. Creen en las narrativas de discriminación porque las historias hacen eco de sus problemas. No sólo se trata de hechos, sino de emociones.



Entonces, ¿lo que dice es que para detener el discurso de odio es necesario cambiar sus percepciones y abordar sus emociones y problemas? ¿Cómo hacemos eso?

Tal vez con una contranarrativa o una narrativa alterna... Conozco a alguien que te podría ayudar. Sara trabaja para una asociación pro derechos humanos. ¿Te gustaría conocerla? Tal vez podríamos preparar una clase juntos.

NARRATIVAS

Este capítulo define qué son las narrativas y su papel en la comunicación y procesos sociales y políticos. Se presentan herramientas para ayudar a analizar y desmontar narrativas. Dos ejemplos ilustran cómo las narrativas pueden ayudar a justificar la discriminación y la opresión o, de forma alternativa, contribuir a procesos de emancipación y promoción de derechos humanos.

4.1 | ¿POR QUÉ HABLAR DE NARRATIVAS?

¿Con cuánta frecuencia has escuchado: “Necesitamos una narrativa más persuasiva”; “¿Cuál es la narrativa aquí?”; “Su narrativa es populista y fomenta el miedo de la gente”? Como con otros conceptos “de moda”, el término *narrativa* se usa (y también se abusa de él y se usa mal) en tantos contextos diferentes y con tantos matices distintos que su significado se vuelve confuso o sospechosamente vago. Comúnmente, narrativa es sinónimo de historia. Sin embargo, una narrativa es más que una historia, ya sea cierta o ficticia. Este manual se adentra en aquellas historias compartidas por grupos, las cuales contienen creencias e interpretaciones de sucesos y de cómo funciona la realidad. Estas interpretaciones o historias compartidas en colectivo nos ayudan a definir cómo convivimos. ¿Tienen tanta importancia las historias? Con frecuencia escuchamos que son las acciones las que cuentan, no las palabras; entonces, ¿por qué es necesario hablar de narrativas?

LAS NARRATIVAS IMPORTAN PORQUE GUÍAN LAS ACCIONES

Las narrativas importan porque influyen en la manera en que las personas piensan. Sirven como guía para tomar sus decisiones y acciones. Por ejemplo, si se influye para que la gente piense que cierto grupo de la sociedad representa una amenaza, tenderían a apoyar medidas de seguridad que eviten que dicho grupo les haga daño.

Confrontar narrativas dañinas en línea no es una tarea fácil para las personas defensoras de los derechos humanos, políticos y educadores. Por ejemplo, a pesar de que

el supuesto “los migrantes roban nuestros empleos” fue desacreditado por innumerables estudios académicos, investigaciones estadísticas y análisis económicos, esta idea subsiste entre muchas personas. Aunque se ha comprobado muchas veces su falsedad, este argumento continúa alimentando el discurso xenófobo. Se ha usado para justificar políticas de discriminación e incitar acciones contra personas migrantes, refugiadas y aquellas que los apoyan. Las narrativas importan porque determinan las acciones (o la inacción).



“Los estudios muestran que con frecuencia las historias tienen una influencia mayor que la información.”

La argumentación racional y los datos duros suelen no ser suficientes para producir un cambio en el discurso público o para neutralizar los supuestos de odio. Las y los científicos han investigado la relación entre ideas, lenguaje y metáforas para explicar cómo es que el cerebro humano entiende la realidad, crea conexiones entre datos y aprende cosas nuevas. Las historias son fundamentales. Una historiadora de Harvard, Drew Gilpin Faust lo explica así: “nos creamos a nosotros mismos con base en las historias que contamos de nuestra propia vida, historias que imponen propósito y significado a experiencias que suelen parecer aleatorias y discontinuas”.¹

Esto no sólo ocurre en un nivel individual: por cientos de miles de años, los seres humanos pudieron transmitir conocimiento únicamente en forma oral. Y sin la alfabetización, la teorización y la abstracción (la clase de pensamiento racional, basado en información que dijimos anteriormente) no son posibles.² Antes de aparecer la escritura, “las historias eran la forma principal en que nuestros ancestros transmitieron conocimiento y valores”;³ en una palabra: cultura.

Las narrativas se usan para transmitir un sentido del mundo, o sus ritmos y misterios, y el lugar de los seres humanos en el panorama entero. Esas narrativas ayudan con instrucciones prácticas para las rutinas diarias, qué hacer, cuándo y cómo, por ejemplo; cuándo sembrar semillas y cuándo cosechar la siembra. Las historias conectan lo que ocurre en la sociedad con lo que son los seres humanos y con lo que hacen o deben hacer.

Aunque los hombres y mujeres de hoy en día dependen menos de las narrativas y mitos para calcular cuándo sembrar semillas, el papel de las historias y, todavía más, su estructura, sigue siendo esencial. Las narrativas desempeñan un papel importante en la forma en que el cerebro humano comprende y ordena hechos y, por tanto, orienta las acciones humanas.

Defender los derechos humanos de argumentos discriminatorios en el discurso público requiere una profunda comprensión de cómo los seres humanos socializan y se comunican. En la base de todo esto encontramos narrativas. Las narrativas contienen datos que proporcionan interpretaciones de la realidad que son significativas y relevantes para la audiencia.



Puesto que las narrativas ayudan a constituir lo que las personas son y hacen, tienen importantes dimensiones emocionales. No se trata de lo que dicen o contienen, sino de lo que *significan* para las personas. Los siguientes tres ejemplos ilustran la idea de que las narrativas son más que una serie de hechos; más bien son marcos de referencia para comprender y conectar con la realidad.



LA BIBLIOTECA VIVIENTE

El Consejo de Europa organiza con frecuencia una actividad en la cual las personas que han vivido el discurso de odio y la discriminación comparten sus historias como si fueran libros de una biblioteca abierta a otras personas lectoras y visitantes. A través de escuchar los testimonios personales y de hacer preguntas directas, las y los participantes se conectan con un tema y con perspectivas en un nivel más personal. Los datos y las prevaloraciones que tenían en ese tema son cuestionadas y obtienen nuevas perspectivas y puntos de vista, los cuales dan un nuevo sentido a los y las "lectores/as". El impacto de escuchar las historias se describió como mucho más poderoso que leer un reporte sobre el tema.⁴



VIDEO DE LA CAMPAÑA DE AMNISTÍA INTERNACIONAL "MIRA MÁS ALLÁ DE LAS FRONTERAS"

Esta campaña pretende derrumbar las percepciones negativas sobre las personas refugiadas en Europa. El video no proporciona hechos de manera formal, como la cantidad de personas refugiadas en países europeos en comparación con las de otros países; en su lugar, presenta una serie de encuentros personales, iniciando con cuatro minutos de contacto visual directo con personas refugiadas, seguido por una serie de conversaciones entre ellas. Las personas participantes se presentan haciendo preguntas espontáneas y honestas, expresando sus emociones con sonrisas, usando gestos para indicar la actitud de escuchar y empatía. El tono es amable y las imágenes resaltan nuestra humanidad común, más allá de las fronteras políticas. Este video fue visto ampliamente y se reportó que realmente creó empatía hacia las personas refugiadas.⁵



EMOCIONES Y SENTIDOS EN ESTRATEGIAS PARA LA DESRADICALIZACIÓN

La investigación sobre los métodos e influencia de las estrategias para la desradicalización han mostrado que los mensajes dirigidos por los Estados estaban “orientados en la lógica”, es decir, corregía información y explicaba las posturas y políticas de los gobiernos. Sin embargo, esto fue ineficiente pues también deben involucrarse las emociones y los sentidos en una comunicación exitosa para contrarrestar la radicalización. Con base en estos hallazgos, los nuevos esfuerzos combinan información real con una apelación emocional mediante el uso creativo de música e imágenes.⁶



- ¿Alguna vez te han convencido de cambiar tu opinión sobre un asunto?
- ¿Qué te hizo cambiar de opinión?
- Cuando dialogas con las personas jóvenes con quienes trabajas, ¿en qué formas has intentado introducir otros puntos de vista?



¿CUÁL ES LA NARRATIVA EN LOS MENSAJES QUE RECIBIÓ OLÍ?

Quienes enviaron los mensajes a Oli estuvieron guiados por una narrativa. Estas personas percibieron a Oli como parte de un grupo que deseaban fuera expulsado de su país. Ellas creyeron que este grupo era en cierto modo dañino para la sociedad. Con base en lo que Oli dijo a su amigo y su profesor de Historia, y en casos reales de expresiones de discurso de odio contra personas de origen migrante, se puede extraer la siguiente narrativa:

“Nuestro país era estupendo y próspero. Lo han invadido los extranjeros. No respetan las tradiciones o nuestras leyes. El desempleo va en aumento y roban nuestros empleos. Nuestra gente debería obtener primero los empleos; éste es nuestro país. No hay nada personal contra esas personas, pero debemos defender nuestro país y a nuestra gente.”

4.2 | ENTONCES, ¿QUÉ PASA?

LOS ELEMENTOS ESENCIALES DE UNA NARRATIVA

El concepto de narrativa tiene distintos significados y no hay una definición única. Por ejemplo, se tiende a usar *historia* y *narrativa* como sinónimos, pero son diferentes. Como lo afirmó el escritor ruso Nabokov: “Si te digo que el rey falleció y que luego falleció

la reina, eso no es narrativa, es una trama. Pero si te digo que el rey falleció y que luego falleció la reina por tener el corazón roto, eso es narrativa".⁷ *Luego* es el elemento esencial, pues pone los sucesos en relación uno con el otro y da un significado a la historia. Relación y significado son, de hecho, dos elementos esenciales de cualquier narrativa, junto con su estructura, personajes y contexto.



DEFINIR NARRATIVA

Una narrativa puede definirse como un reporte lógico con coherencia interna, y una interpretación de sucesos y personajes conectados. El reporte e interpretación combinados dan un significado a la historia, conectando sucesos individuales con una historia colectiva más general.

Los siguientes elementos se encuentran en toda narrativa:

- **Estructura:** Una narrativa presenta 1) una situación inicial; 2) un momento de perturbación, conflicto o dilema, que modifica la situación y pone los sucesos en movimiento, y 3) al final, el conflicto se resuelve o transforma. Los personajes eligen una forma de superar el conflicto. Por tanto, hay un antes y un después.
- **Personajes:** Los personajes principales, las y los protagonistas, suelen ser héroes o heroínas. Con frecuencia van acompañados de personajes antagónicos, villanos o enemigos.
- **Contexto:** Las narrativas adquieren significado en un contexto cultural, social e histórico más amplio, con reglas y mecanismos definidos.
- **Relaciones:** Una narrativa no es simplemente un flujo de sucesos no relacionados, sino que se trata de las conexiones entre personajes. Dos personajes pueden vincularse por medio de relaciones positivas o negativas. En el ejemplo de Nabokov, la relación entre la reina y el rey era tan fuerte que la primera falleció después de fallecido el segundo.
- **Significado:** A diferencia de trama, historia y crónica, una narrativa presenta una conexión entre los personajes principales, su conducta y sus acciones (una historia individual) con el contexto y el panorama más amplio (la historia colectiva).

Es importante resaltar que con frecuencia algunos o la mayoría de esos elementos están implícitos. El proceso de desmontar una narrativa es el proceso de hacer visibles los elementos implícitos para hacer posible su modificación. Ser capaz de analizar una narrativa es una habilidad importante al desarrollar una contranarrativa o una narrativa alterna.

ANALIZAR LA NARRATIVA IMPLÍCITA EN LOS MENSAJES QUE RECIBIÓ OLI

Estructura

Situación original: nuestro país era estupendo y próspero.

Momento de perturbación: invadieron y robaron nuestros empleos.

Decisión: debemos defender nuestro país y los extranjeros deberían irse.

Personajes

Presentados como héroes (Nosotros): aquellos que se perciben como “puros” y “leales” marcadianos. “Nosotros somos los héroes; amamos y cuidamos nuestro país”.

Presentados como villanos (Ellos): aquellos que se perciben como no “puros” ni “leales” marcadianos debido a su origen, apariencia o creencias.

Contexto

Hay desempleo, tensiones sociales y un aumento del crimen. Suele suponerse que hay una cantidad fija de empleos en nuestro país y si alguien obtiene uno, hay uno menos para los demás. “Empleos” es, en este caso, sólo un símbolo; puede vincularse con, o sustituirse por otros elementos como servicios de salud, prestaciones sociales o pensiones.

Relaciones

Locales y migrantes (“nosotros” y “ellos”) están conectados por una relación negativa pues los segundos “roban” los empleos, no “toman” u “obtienen”, u otros términos más neutrales o positivos.

Significado

Aunque Oli sea una sola persona, ella representa a un enemigo mayor y quienes escuchan la historia también representan algo “más grande” que sólo ellos mismos, igual que el héroe de una historia quien, al vencer al enemigo, vence la “maldad” misma.

¿"ELLOS"?



¿"NOSOTROS"?



Con frecuencia, los elementos de una narrativa están implícitos y es necesario descubrirlos mediante un proceso de análisis. Cuando todos los elementos son más claros, es posible pensar si es posible modificarlos o, en otras palabras, pensar cómo una nueva narrativa, contranarrativa o narrativa alterna puede desarrollarse.



- ¿En qué narrativas relacionadas con tu trabajo o contexto puedes pensar?
- ¿Qué estructuras, personajes, contextos, relaciones y significados puedes encontrar en ellas?

DIMENSIONES ESENCIALES DE LAS NARRATIVAS SOCIALES Y POLÍTICAS

El interés en las narrativas ha crecido en ámbitos como la sociología, literatura, economía y en los estudios de medios. Este llamado “giro narrativo” implica un elemento más de análisis por investigar sobre el uso de narrativas para propósitos diferentes. Algunas de estas disciplinas se centran en los niveles individuales o familiares de la narrativa; otros, como la economía y la sociología, dedican más atención al nivel colectivo (grupo, comunidad o nacional). Este manual se centra en las dimensiones política y social de las narrativas.

De hecho, el papel de las narrativas es extraordinariamente relevante para encuadrar un tema o aspecto en la realidad; es decir, establecer la perspectiva desde la cual observar el discurso político: “las historias que nuestros líderes cuentan son importantes [...] porque nos orientan a lo que es, podría ser y debería ser”⁸. Lo que es y podría ser: en una palabra, el marco en el cual el cerebro humano piensa en relación con el mundo y con las posibles soluciones a problemas que encuentra. Establecer el alcance de las

posibilidades o enmarcar un asunto en una cierta forma determina lo que se considere posible de forma intuitiva.

Las narrativas sociales y políticas son aquellas que tienen lugar en espacios como parlamentos, debates en línea, reuniones de consejos locales y manifestaciones. En otras palabras, tienen lugar en cualquier espacio donde se atiendan los temas de preocupación para toda la comunidad. Sin embargo, de manera más importante, las narrativas políticas son aquellas cuya “meta es influir en la opinión pública para apoyar una preferencia política específica”⁹ Presentan tres dimensiones esenciales: la emocional, la espacial y la temporal:

- La dimensión emocional conecta a la audiencia con la historia. Miedo, esperanza y enojo son las emociones políticas más relevantes.
- La dimensión espacial coloca a aquellos en la audiencia en un contexto general y encuadra sus papeles dentro de éste. Una narrativa exitosa suele prever un papel para la audiencia de satisfacción personal y congruente con la trama.
- La dimensión temporal vincula el pasado, las razones y orígenes del momento de perturbación con el presente y el futuro (lo que pasará si los personajes emprenden ciertas acciones). La dimensión temporal se conecta fuertemente con el significado de la historia.



DIMENSIONES DE LA NARRATIVA QUE SUBYACEN A “HAZ LA MALETA Y VETE A CASA”

Dimensión emocional

“Estamos sufriendo debido al desempleo y al crimen”; “tememos que la situación se torne peor” (miedo y enojo).

Dimensión espacial

“Esto nos sucede a nosotros en nuestro propio país, ahora.”

Dimensión temporal

“Nuestro país era estupendo y próspero. Ya no lo es. La razón es la llegada de los migrantes.” “Si hoy nos deshiciéramos de ellos, mañana recuperaríamos nuestros empleos.” Los empleos representan prosperidad y estatus social.



- ¿Cómo analizarías una narrativa en tu contexto en términos de sus dimensiones emocional, espacial y temporal?

NARRATIVAS COMO ROMPECABEZAS BAJO LA SUPERFICIE

Las narrativas sociales y políticas influyen en la opinión pública. Los eslóganes o discursos sólo son expresiones de una narrativa, los aspectos visibles o sus “piezas”. Por ejemplo, el libro de Hitler, *Mi lucha*, no es “toda” la narrativa nazi, sino una expresión representativa de ésta. Un eslogan o libro es lo que se puede escuchar o leer.



Mensajes de discurso de odio: la punta del iceberg

Es posible que las narrativas no sean evidentes, pues con frecuencia no se mencionan de manera explícita, sino que se mantienen implícitas en los mensajes. Es necesario desenterrarlas y nombrarlas para su análisis. No las escribe de manera accidental una persona o grupo; surgen como resultado de muchos debates e intercambios de ideas por periodos prolongados. Así como las sinfonías no las toca un instrumento solo, las narrativas no son producto de las acciones de un individuo o grupo específico.

Las narrativas que estructuran nuestra comprensión del mundo, como las narrativas nacionales, las de ideologías políticas o las religiones,¹⁰ son más complejas, estratificadas y profundas, aunque no imposibles de analizar y comprender. Aunque las narrativas políticas “más grandes” se mantienen a través del tiempo y reaparecen en distintas formas y contextos, los elementos básicos y dimensiones permanecen iguales como se han descrito anteriormente. Por tanto, es posible desmontar estas narrativas a través de herramientas de análisis presentadas en este capítulo y detalladas en el Capítulo 7.

4.3 | NARRATIVAS COMO MARCO PARA LA ACCIÓN: DOS EJEMPLOS



Las narrativas ayudan a definir nuestros esquemas mentales y “nos orientan en lo que es, podría ser y debería ser”.¹¹ Las narrativas también “definen lo que es normal y legítimo, así como los límites de lo que es políticamente posible”.¹² En pocas palabras, las narrativas están fuertemente conectadas con esfuerzos para sostener, reformar o cambiar las estructuras sociales y políticas.

Las narrativas pueden contribuir a profundizar la polarización y también a incitar el odio en las sociedades, como en el ejemplo de “roban nuestros empleos”. Sin embargo, es todavía más importante que las narrativas también pueden contribuir a promover los derechos humanos y los procesos de emancipación. Pueden lograr esto rompiendo la dinámica divisoria de “nosotros vs. ellos”, que visualiza implícita o explícitamente elecciones políticas como un juego de “suma cero”, y a través del fortalecimiento de narrativas alternas.

Las narrativas alternas pueden proponer no sólo una sino diversas opciones para resolver un problema; de esta forma ayudan a cambiar los estereotipos negativos, apelan a los valores democráticos y llaman a la cooperación y al diálogo como una

forma de abordar problemas y sus causas fundamentales. Las narrativas alternas están basadas en los principios de derechos humanos y los valores, promueven más libertad e igualdad o, en otras palabras, procesos de emancipación individual y social.

La emancipación es un proceso continuo y no el resultado que puede alcanzarse o adquirirse. Por ejemplo, un logro histórico como el derecho al voto concedido a todos los hombres fue de hecho un acto de emancipación por una parte de la sociedad, pero no incluyó a las mujeres, quienes se volvieron protagonistas de un movimiento y de una narrativa de emancipación diferente en un momento posterior. Las narrativas son herramientas de procesos históricos de liberación y desarrollo social. La relación entre los elementos estructurales y narrativos de opresión/emancipación y el papel de las contranarrativas y narrativas alternas se abordan con mayor profundidad en el Capítulo 5.



Es importante definir, reforzar o cambiar las narrativas de estructuras de poder social y político desiguales, que sostienen y legitiman el discurso de odio y todas las formas de discriminación y extremismo.



“EL ISLAM ES ATACADO Y DEBEMOS DEFENDERLO”

Ésta es, en su forma más simple, la narrativa usada por los grupos extremistas del islam que promueven la violencia y reclutan combatientes, por ejemplo, para unirse a su llamado Estado islámico. La narrativa apela tanto a reclamos personales como grupales, creando dos personajes: “nosotros”, quienes han sido atacados y marginados, y “ellos”, un enemigo que debe combatirse local e internacionalmente. Una variación de la narrativa es: “No eres bien recibido en occidente porque eres musulmán y es nuestro deber unir nuestro califato, pues es la única forma de defender el islam”. Estas narrativas tienen eco especialmente entre las personas jóvenes musulmanas, quienes se sienten marginadas y discriminadas.

A continuación se analizan más a fondo y se deconstruyen dos ejemplos de narrativas para comprender cómo se usan eslóganes, memes u otras informaciones.



“ELLOS ROBAN NUESTROS EMPLEOS”: ANÁLISIS DE UNA NARRATIVA OPRESIVA

La narrativa que subyace al discurso de odio que vivió Oli, que se resume en la frase: “Ellos roban nuestros empleos”, es un ejemplo de una narrativa opresiva. Esta narrativa es poderosa y difícil de atacar, a pesar de muchos estudios e investigaciones que prueban lo contrario; con frecuencia se usa para justificar el discurso de odio racista, los crímenes de odio o las políticas de discriminación. La oración no es una narrativa en sí misma: varios elementos de la trama subyacente están implícitos y por tanto deben desdoblarse para poder deconstruirlos.

PERSONAJES

La frase “Ellos roban nuestros empleos” define a dos grupos opuestos (protagonistas y antagonistas) y proporciona una justificación para acciones que de forma “natural” tienen una conclusión “positiva”: vencer a aquellos que invaden y roban. En el caso de Oli, se le percibía como miembro del grupo amenazante, y eso justificó las amenazas y mensajes discriminatorios pidiéndole que abandonara el país. Los partidos políticos han usado esta narrativa para proponer políticas antimigratorias y antiinmigrantes como la única forma de mejorar la situación. Estas políticas se presentan como la mejor forma de actuar para restaurar la situación original de prosperidad. Sin embargo, esta clase de “final feliz”, aun cuando alude a sentimientos legítimos de miedo y preocupaciones entre la población, no estaría dirigido a las estructuras de poder y a las desigualdades como causas fundamentales de la exclusión y el resentimiento. Por tanto, producirá (o replicará) estructuras sociales y dinámicas opresivas.

ESTRUCTURA

Al igual que con todas las otras narrativas, las opresivas presentan la estructura típica 1-2-3: un estado inicial, un momento de perturbación y la búsqueda de la solución. Sin embargo, en este caso la perturbación es causada por un agente (antagonista) señalado por rasgos negativos. De hecho, la narrativa se encuadra como una historia del tipo *problema-enemigo-solución* y hay dos personajes principales:

- El protagonista es “nosotros”, aquellas personas (sin definir) cuyos empleos (“¡nuestros empleos!”) son arrebatados.
- El antagonista, o enemigo, son “los migrantes”, que desempeñan una acción perturbadora.

RELACIONES

La relación entre protagonistas y antagonistas se hace explícitamente negativa mediante la elección del verbo *roban* para definir las acciones de los antagonistas. La dimensión temporal se define por la meta de la narrativa: aunque antes los empleos pertenecían a los protagonistas y ahora ya no, en el futuro, si seguimos la lógica de la narrativa, recuperaremos nuestros empleos (lo que representa psicológicamente prosperidad y estatus social).

EMOCIONES

En esta narrativa la emoción negativa más poderosa es el *miedo*, “la emoción negativa que más se usa para influir en otros”, la cual genera “deseos de afiliación”, así como la necesidad de “protegerme a mí y lo que es mío”.¹³ La palabra *roban* evoca miedo; esta conexión es posible y suena lógica dentro del marco cultural y el contexto general donde la narrativa tiene lugar. El “sentido común” creado por el marco cultural dice que, en un país específico, hay un número fijo de empleos y si alguien obtiene uno, habrá uno menos para los demás; el contexto, uno de los elementos invisibles de la narrativa, es el de un empeoramiento general de la situación económica. “Empleo” es, en este caso, sólo un símbolo: en momentos o países diferentes podrían vincularse con, sustituirse por o representar otros elementos como servicios de salud, prestaciones sociales, pensiones, etcétera.

CONTEXTO

El descontento por los efectos negativos de la globalización, como la situación económica que se deteriora y las percepciones de un incesante flujo migratorio, son el escenario para que el miedo del grupo mayoritario signifique perder algo que seguramente poseería, sin importar que la crisis sea real o sólo percibida. Hay una percepción ampliamente compartida entre la población de que existe un número fijo de empleos en un país y, si alguien obtiene uno, habrá uno menos para las demás personas. Estas percepciones parecen posibles, aunque no se corresponden con la manera en que funciona el mercado laboral.¹⁴

DINÁMICA DE EXCLUSIÓN

El miedo y un sentido de amenaza contribuyen a definir un protagonista (nosotros) y a colocarlo en el centro de la historia (dimensión espacial), en este caso, como la víctima. Sin embargo, la mera expresión de una emoción (miedo o injusticia) es una

descripción o la página de un diario personal: para que funcione, una narrativa debe sonar como una historia, y la historia de una víctima necesita un culpable. Los papeles en la trama necesitan ser claros, y “el conflicto es el factor más fuerte para hacer accesible la afiliación a un grupo”.¹⁵ El miedo generado por la amenaza fortalece la afiliación al grupo interno y la desconfianza hacia los miembros del grupo exterior. Los límites del grupo interno (nosotros) están claramente establecidos desde el principio y están fundamentados en aspectos étnicos, raciales o temporales (“nosotros somos los primeros”). La exclusión es uno de los principales rasgos de esta narrativa: los miembros del grupo exterior son excluidos de la narrativa en principio, o sólo son “aceptados” bajo ciertas circunstancias (todos podríamos encontrar expresiones familiares como “se pueden quedar / son bienvenidos, siempre que...”).

UNA NARRATIVA EN MOVIMIENTO

Se puede identificar una narrativa exclusiva/opresiva porque el grupo principal está definido básicamente mediante la competencia con un grupo exterior (el antagonista): “el otro grupo” lleva puesto el papel del “enemigo” en la historia del protagonista, y es el chivo expiatorio de sus problemas.

Una vez que los papeles son claros, la narrativa puede ponerse en movimiento. De hecho, una sensación de amenaza genera prejuicios y reacciones emocionales; ambas conducen a las personas y grupos a cambiar sus conductas políticas.¹⁶ Una narrativa opresiva contribuye a definir la identidad de los protagonistas, connota negativamente su relación con los antagonistas y luego proporciona una justificación de acciones políticas, que apuntan “de manera natural” a una conclusión “positiva”: la derrota del agente perturbador.



ACERCA DE LAS PALABRAS POSITIVAS Y NEGATIVAS

Cuando se usan las palabras *positivo* y *negativo*, es importante tener en mente la diferencia entre forma y contenido en la comunicación política: los mensajes pueden enmarcarse positivamente y, al mismo tiempo, depender de emociones negativas. Por ejemplo, “el terrorismo nos amenaza, pero vamos a destruirlo” incluye un resultado positivo (ganaremos) basado en una emoción negativa (miedo); por otro lado, para decir que “la energía verde podría salvar nuestro planeta del calentamiento global, si tan solo pudiéramos convencer a los gobiernos” implica una emoción positiva (esperanza), pero también un posible resultado negativo (el éxito no sólo es inseguro, sino también improbable).

La narrativa xenófoba detrás de la frase “los migrantes roban nuestros empleos” depende de la emoción negativa, pero puede usarse para reforzar la postura de un partido o una persona candidata, pues se mostrarán como los únicos capaces de conseguir una solución positiva (“los migrantes roban nuestros empleos, pero yo los enviaré a donde pertenecen”). Cuando se llega a las políticas específicas sugeridas por tal narrativa, el espectro es muy amplio. De acuerdo con la investigación,¹⁷ por ejemplo, el “racista moderno” no se opone abiertamente a las minorías étnicas o a las personas migrantes como tales (lo que sería socialmente inaceptable en diversas culturas nacionales), sino a las políticas sociales que pretenden mejorar las condiciones sociales de las minorías y de las personas migrantes (porque éste es el argumento principal, esas políticas discriminarían a la mayoría).¹⁸

La narrativa detrás de la política propuesta (por un candidato, movimiento, partido, etc.) crea el significado de la historia; muestra el camino para obtener una conclusión satisfactoria de la historia que todos los protagonistas anhelan. En el caso de las narrativas políticas, la política representa la (única) forma plausible de obtener el final feliz (y el o la candidata, legisladora o partido político es el único actor válido para perseguir esta política en concreto). Además, en el caso de las narrativas políticas opresivas, este final feliz sólo lo será para la mayoría, la cual verá intactos sus privilegios y la estructura de poder.



¡SÍ PODEMOS!: ANALIZAR LA NARRATIVA HACIA LA EMANCIPACIÓN

Aparentemente no hay narrativa en el pegajoso eslogan de Barack Obama (*Sí podemos*). No tiene estructura ni dimensión temporal, sólo un personaje (nosotros) y una acción vagamente definida (podemos). Sin embargo, el eslogan sólo fue la punta (visible) de un complejo y poderoso iceberg narrativo, que flotaba justo por debajo de la línea que dividía lo que se decía de lo implícito.

El *Sí podemos* de Barack Obama no apareció de manera aislada y no habría tenido éxito sin una conexión implícita a las narrativas colectivas en Estados Unidos. La narrativa emancipatoria colectiva del movimiento cívico de derechos humanos afroamericanos y los ideales compartidos de libertad, trato y oportunidades equitativas para todos y todas al amparo de la Constitución de Estados Unidos, relacionada con la narrativa maestra de la universalidad de los derechos humanos, estuvieron presentes en la campaña de Obama.

El siguiente análisis de la campaña ganadora de Barack Obama en 2008 comienza con los elementos visibles de su comunicación para mostrar la clase de “historia” detrás de ella. El primer elemento visible de la narrativa fue

el sujeto de la acción: *nosotros*. Durante toda la campaña de 2008, en discursos públicos y entrevistas, el candidato presidencial Barack Obama habló únicamente en términos de “nosotros”, mientras que otros candidatos resaltaron el nivel individual (“Yo puedo”, “Haré”). El mensaje de Obama fue explícitamente *incluyente*, involucró a toda la audiencia en la historia.

“Nosotros” se vuelve claramente el personaje principal, el protagonista, y tiene una posición más clara de la dimensión espacial. Al mismo tiempo, la retórica de Obama era implícita, lo que creaba un antagonista potencial (ni siquiera mencionado). George Lakoff, hablando de encuadres negativos, observa: “negar un marco [...] lo hace más fuerte”. Hay negativas implícitas, como “soy el candidato más honesto en esta campaña”.¹⁹ El eslogan lógico era similar: “sí podemos” crea implícitamente una conexión (relación) con los antagonistas, los cuales afirman que Obama (y sus simpatizantes) “no pueden”.

La relación entre el protagonista y el antagonista sí es problemática, pero las fronteras entre ambos grupos no están fijas o dadas, y no representan a ninguna clase, género o división étnica. De manera más sencilla, en tanto “nosotros” creemos que “podemos”, algunas otras personas no. De hecho, ninguno de los oponentes políticos de Obama se atrevió seriamente a expresarlo, lo que tornó a la narrativa de Obama difícil de enfrentar en forma directa. Una vez más, en palabras de Lakoff: “Cuando afirmas tu propia postura y hablas en forma positiva, debilitas a la oposición implícitamente [...]. Si ellos tienen que negar tus posturas, te estarán ayudando a reforzarlas”.

El diálogo implícito entre “no, no puedes” frente a la respuesta “sí podemos” construye el elemento estructural y la dimensión temporal de la narrativa: aunque alguien pensó o dijo que “no, esto sería imposible”, “nosotros” creemos y afirmamos que, de hecho, “sí podemos”. Más aún, hay una conexión vertical entre el nivel micro y personal y el nivel macro: la historia de éxito de Obama sirve como ejemplo para las minorías (su principal objetivo), y creer en él significa creer en su propia redención social (significado). Esta conexión empática con el candidato fue descrita como una emoción positiva de esperanza (dimensión emocional).²⁰

La siguiente tabla cierra el capítulo resumiendo y confrontando los elementos esenciales y las dimensiones de una narrativa no excluyente (el “Sí podemos” de Obama) y la excluyente (“roban nuestros empleos”). Confrontar los elementos y dimensiones de las narrativas es un primer paso fundamental en un proceso analítico.

Es importante notar que las narrativas rara vez existen por sí solas; más bien, están fuertemente vinculadas (positiva o negativamente) con otras narrativas. Las relaciones entre narrativas y sus papeles en la sociedad se abordan con más detalle en el Capítulo 5.

Narrativa	<i>Sí podemos</i>	<i>Roban nuestros empleos</i>
Características	Incluyente / no excluyente, específica	Excluyente, colectiva
Elementos		
Personajes	“Nosotros” (incluye implícitamente a “ellos”)	Ellos (los migrantes) – nosotros (los locales)
Relaciones	Conflicto: Nosotros creemos que podemos → algunos creen que no podemos	Antagonista: Ellos nos robaron lo nuestro
Contexto	Cultura política optimista de Estados Unidos Elecciones en Estados Unidos	Crisis económica, aumento de la migración, elevadas tasas de desempleo
Estructura	1. (<i>Statu quo</i>): algo es imposible 2. (Momento de perturbación): nosotros afirmamos que es posible 3. (Final): es seguro que lo haremos posible	1. Teníamos nuestros empleos (era dorada) 2. Nos los robaron 3. Los recuperaremos (regresaremos a la era dorada si “ellos” se van)
Significado	Estados Unidos es un país de oportunidades. El trabajo duro y el optimismo hacen todo posible. La propia historia personal de redención de Obama puede convertirse en modelo (de lo macro a lo micro)	Alguien nos amenaza. La era dorada se fue o está en peligro. “Nosotros” podemos reclamarla
Dimensiones		
Espacial	Todos pueden incluirse en “nosotros” y pueden ser parte de la historia	Sólo quienes pertenecen al grupo interno están en el centro de la historia. El grupo interno decide quién se queda eventualmente (“se pueden quedar, pero necesitan adaptarse a nuestras reglas”)
Temporal	Antes: alguien piensa que no podemos Después: probaremos que sí podemos	Antes: hemos perdido nuestros empleos (como símbolo de prosperidad) Después: los recuperaremos tan pronto como se resuelvan los “problemas” (o se eliminen)
Emoción	Esperanza	Miedo

RESUMEN DEL CAPÍTULO EN CINCO PUNTOS

- Los seres humanos no son completamente racionales. De forma natural vemos nuestra vida y comprendemos el mundo en términos de historias.
- Nabokov: “El rey falleció y luego la reina falleció” es una trama. “El rey falleció y luego falleció la reina por tener el corazón roto” es una narrativa.
- Los personajes, sus relaciones, la estructura de los sucesos, el contexto y el significado final, y luego tiempo, espacio y emociones, ¡eso es una narrativa!
- En narrativas no excluyentes no hay un “nosotros” frente a “ellos”: los individuos y las partes sociales coexisten y cooperan.
- En narrativas excluyentes, “ellos” nos ofenden a “nosotros”, así que “nosotros” los excluimos a “ellos”, porque si “ganan”, eso significa que “perdimos”.

NOTAS

- 1 Citado por by Atwan, R. (2005), *Convergences: Themes, Texts and Images of Composition*. Bedford/St. Martin, Nueva York.
- 2 Gleik, J. (2011), *The Information: a History, a Theory, a Flood*. Random House, Nueva York.
- 3 Westen, D. (2011), “What happened to Obama’s passion?”, en *The New York Times*, 6 de agosto de 2011. Disponible en <www.nytimes.com/2011/08/07/opinion/sunday/what-happened-to-obamas-passion.html?_r=0> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 4 <http://www.coe.int/t/dg4/eycb/Programme/livinglibrary_en.asp>.
- 5 <<https://www.amnesty.org/en/latest/news/2016/05/look-refugees-in-the-eye/>>.
- 6 Briggs, R. y Feve, S. (2013), *Countering the Appeal of Extremism Online*. Institute of Strategic Dialogue, Londres.
- 7 En Vare (2000), “The State of Narrative Non-Fiction Writing”, en *Nieman Reports*, disponible en <<http://niemanreports.org/articles/the-state-of-narrative-nonfiction-writing>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 8 Westen, *op. cit.*
- 9 Shanahan, E. A., McBeth, M. K., y Hathaway, P. L. (2011), “Narrative Policy Framework: The influence of Media Policy Narratives on Public Opinion”, en *Politics & Policy*, 39 (3), 373-40.
- 10 Véase, por ejemplo, a Jean-François Lyotard sobre grandes narrativas: Lyotard J. (1979), *La condition postmoderne: rapport sur le savoir*, Paris, Minuit.
- 11 Westen, *op. cit.*
- 12 Reinsborough, P., y Canning, D. (2012), *Beautiful Trouble*, disponible en <<http://beautifultrouble.org/theory/narrative-power-analysis/>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 13 Véase nota 10.
- 14 Hay acuerdo entre los economistas acerca de que no hay evidencia que respalde esta idea; véase, por ejemplo, las publicaciones de Benjamin Powell de la Texas Tech University o de Giovanni Peri de la University of California.
- 15 Smith, E. R., y Mackie, D. M. (2007), *Social Psychology*, Psychology Press, Londres.
- 16 *Idem.*
- 17 *Idem.*
- 18 Brown, R., Capozza, D., y Licciardello, O. (eds.) (2007), *Immigrazione, acculturazione, modalità di contatto*, Franco Angeli, Milán.
- 19 Lakoff, G. (2014), *In Politics, Progressives Need to Frame their Values*, disponible en <<https://georgelakoff.com/2014/11/29/george-lakoff-in-politics-progressives-need-to-frame-their-values/>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 20 Rosenfel Halverson, E. (2008), “From one woman to everyman. Reportability and credibility in publicly performed narratives”, *Narrative Inquiry*, 18 (1), 29–52.

Oli y Ale aprenden sobre contranarrativas y narrativas alternas



Sara, ¿puedes explicar brevemente qué son las contranarrativas y las narrativas alternas?

Las contranarrativas y las narrativas alternas son herramientas para cambiar y socavar las narrativas de odio o extremistas y reforzar las narrativas basadas en los derechos humanos. Lo hacen desafiando los estereotipos negativos, desacreditando los mensajes violentos, por ejemplo, a través del humor u otros métodos para mostrar que existe otra interpretación de la realidad.



¿Puedes darme un ejemplo?



Revertir los roles para exponer lo que se siente al ser objetivo del discurso de odio y lo gracioso o ridículo que pueden ser algunos estereotipos. O crear una historia en la que los personajes se comporten de manera diferente a la forma en que se comportan en la narrativa que desean desacreditar, por ejemplo, las personas migrantes no como invasoras o terroristas, sino simplemente como enfermeras, maestras o empresarias.

¿Es difícil desarrollar una contranarrativa?

Se necesita algo de preparación, pero no es necesario tener experiencia para desarrollar una contranarrativa. ¡Tú puedes hacerlo!

CONTRANARRATIVAS Y NARRATIVAS ALTERNAS

Este capítulo presenta contranarrativas y narrativas alternas al discurso de odio, resaltando la importancia de desarrollarlas e implementarlas desde una perspectiva de derechos humanos. El capítulo explica cómo pueden usarse contranarrativas en diferentes tipos de trabajo de derechos humanos, incluyendo defensoría, trabajo con jóvenes y medidas legales. Al mismo tiempo, las contranarrativas no son el único método, ni el mejor, para toda situación. Hay otros métodos y herramientas que pueden usarse de forma alternativa o en combinación con narrativas alternas.

5.1 | INTRODUCCIÓN A LAS CONTRANARRATIVAS Y NARRATIVAS ALTERNAS

Las contranarrativas y las narrativas alternas no pretenden llegar a diversas audiencias objetivo dependiendo del contexto. Las contranarrativas pretenden llegar a:

- a) Aquellas personas que podrían o ya simpatizan con opiniones extremistas para evitar que se involucren más.
- b) Aquellas personas que ya tengan opiniones extremistas, ofreciendo apoyo para cambiar sus opiniones y conducta.

Las narrativas alternas fortalecen ideas positivas, incluyentes, y pretenden llegar a toda la población, incluyendo a quienes generan el discurso de odio, quienes podrían ser capaces de familiarizarse con una narrativa completamente distinta. Son necesarios diferentes tipos de respuesta para distintos grupos.

Cuando se pregunta cómo responder a narrativas de opresión, algunas personas dirían: ¡simplemente no lo hagas! “Responder” a una narrativa significa aceptar y reforzar implícitamente el marco narrativo que sustenta la narrativa de opresión. Así, ¿cuál es

la mejor estrategia para debilitar una narrativa de opresión? Podría sonar repetitivo, pero para contrarrestar una narrativa, se necesita... otra narrativa, una que la desafíe, o una contranarrativa y una narrativa completamente nueva, un nuevo marco para interpretar la realidad.



Las contranarrativas y las narrativas alternas combaten el discurso de odio pues desacreditan y deconstruyen las narrativas violentas que lo justifican, proponen visiones no excluyentes del mundo con base en valores de los derechos humanos como apertura, respeto por las diferencias, libertad e igualdad, y lo hacen de diversas formas. Algunas proporcionan datos de diferentes fuentes creíbles para cuestionar las percepciones negativas. Sin embargo, la investigación y la práctica han mostrado que la sola aportación de más información y hechos suele ser ineficaz. Es necesario que las narrativas conecten con la comprensión que las personas tienen de los contextos concretos de sus vidas, creando nuevos significados y relacionándolas con sus emociones y necesidades. Con frecuencia, esto puede lograrse mediante el uso del humor y la sátira, apelando a las conexiones emocionales con el sujeto, facilitando espacios de contacto personal directo con personas de distintas perspectivas o creando oportunidades para experimentar una narrativa alterna diferente por completo.



USO DEL HUMOR

Neue Deutsche Medienmacher desarrolló la campaña "Un Equipo de Primeros Auxilios Contra el Discurso de Odio" en Alemania. Puesto que los datos solos no suelen funcionar, decidieron usar la sátira y el humor en videos e imágenes para contrarrestar el discurso de odio ([https:// no-hate-speech.de/](https://no-hate-speech.de/)).



TESTIMONIOS PERSONALES Y FICCIÓN

Las novelas de la escritora y antropóloga francesa Dounia Bouzar describen con realismo el proceso de radicalización de las y los jóvenes, así como sus vidas cotidianas, una vez que se unen a ISIS (siglas en inglés para denominar al llamado Estado Islámico). La intención es mostrar las estrategias de reclutamiento y desarmar la narrativa jihadista / islámica radical. Un ejemplo de éstos es su novela *La vie après Daesh*¹ ("La vida después de ISIS"), publicada en 2015.

El término *contranarrativa* se ha vuelto más conocido en años recientes, vinculado a iniciativas gubernamentales y no gubernamentales contra el extremismo, como lo evidencia el trabajo de la Red por la Conciencia de la Radicalización (RAN, por sus siglas

en inglés), el Instituto de Diálogo Estratégico y Hedayah, por ejemplo. Sin embargo, las contranarrativas como método de investigación y cambio social se han usado en diversos ámbitos por una gran diversidad de organizaciones, en relación con otras formas de narrativa de opresión. La investigación y la práctica provienen de ámbitos de desarrollo en psicología, sociología, ciencia política, educación, estudios culturales y medios. De manera más específica, desde los años 90, personas trabajadoras sociales, educadoras, psicólogas, periodistas y activistas han usado técnicas de narrativa para trabajar con grupos que han sido objeto de opresión y violencia. A través de contranarrativas, personas y grupos fueron capaces de imaginar y desarrollar narrativas alternas a aquellas que les oprimían, como fueron las narrativas alternas de raza y relaciones interraciales, acerca de la historia e impactos del colonialismo, de capacidad/discapacidad, de roles de género, de ecología, de violencia y paz.²



Este manual se fundamenta en experiencias anteriores y usos de contranarrativas y propone un marco pedagógico explícito y centrado en derechos humanos para el desarrollo e implementación de contranarrativas y narrativas alternas como una forma de combatir todas las formas de discriminación.

5.2 | ¿CONTRANARRATIVAS O NARRATIVAS ALTERNAS?

Las narrativas son un instrumento flexible que puede usarse para diversos propósitos, con énfasis diferentes. Algunas veces confrontan otra narrativa en forma bastante directa al referirse a ella y ofrecer contraargumentos y hechos, mientras que otras veces buscan debilitar el discurso de odio a través de crear una narrativa completamente diferente, que resalte un punto de vista distinto. La primera estrategia responde al nombre de contranarrativa; la segunda, al de narrativa alterna.

El término *contranarrativa* suele usarse en lo inmediato, en especial en el trabajo contra el extremismo. El uso del término *narrativas alternas* resalta la importancia de proporcionar diferentes formas de contar y resaltar “lo que defendemos”. La diferencia entre ambos términos, en cualquier caso, se difumina en la práctica pues una contranarrativa supone o se refiere implícitamente a una narrativa alterna. Sin embargo, en este manual se usan ambos términos bajo el supuesto de que adoptan un enfoque basado en dos ideas centrales:

- Los derechos humanos deben ser la base fundamental de cualquier narrativa que combata el discurso de odio.
- Las narrativas basadas en derechos humanos desempeñan un papel importante en las estrategias de emancipación para quienes han sido objetivo y también productores del discurso de odio.

Es importante mencionar que la elección del énfasis (contra y/o alterna) se determina por los desafíos específicos a los que se enfrentan personas activistas, educadoras y animadores juveniles, al oponerse al discurso de odio, fuera y en línea y, por supuesto, por la narrativa original en sí misma. Algunos usan contranarrativas como una herramienta práctica para responder a una narrativa de opresión en concreto en sus comunidades, escuelas, ciudades o espacios en línea, en un momento particular. Al mismo tiempo, la amenaza que suponen los grupos populistas, nacionalistas, racistas y homófobos necesita una respuesta directa, una estrategia para atender las causas de fondo del discurso de odio, como los estereotipos negativos y la desigualdad, así como también propuestas e ideas de alternativas a la violencia. En este manual se proponen varias opciones y enfoques, pero, al final, depende de las y los promotores de la campaña elegir el enfoque, el mensaje y el tono más apropiado.



¿CÓMO PODRÍA OLI USAR UNA CONTRANARRATIVA PARA COMBATIR EL DISCURSO DE ODIO?

Oli piensa que podría desacreditar la narrativa xenófoba que está detrás de las amenazas que ha recibido. Podría explicar que las y los rolonianos no son una amenaza a la sociedad. Por ejemplo, podría invitar a alguna o algún reconocido cantante roloniano a participar en la campaña. Podría organizar un seminario especial en su escuela para presentar datos históricos y socioeconómicos, así como distintos puntos de vista sobre el tema de la inmigración. Por ejemplo, “Marcadia es un país donde muchas comunidades han contribuido a su prosperidad. Entre ellas, los rolonianos han vivido en este país más de un siglo y han creado empleos para muchos marcadianos. Debido a la crisis económica, ningún roloniano quiere emigrar de Marcadia”. Sin embargo, está casi segura de que algunas y algunos de sus compañeros conocen los datos y de todas formas hacen bromas y republican mensajes. ¿Cuál podría ser la forma más efectiva de desarrollar una contranarrativa?

5.3 | CONTRAMENSAJES: OCUPAR UN ESPACIO PÚBLICO³

Los contramensajes son una respuesta breve y directa a los mensajes de odio. Son una forma de contranarrativa, y pueden usarse para deconstruir en forma directa, desacreditar y desmitificar los mensajes violentos extremistas. Suelen usarse como instrumento para bloquear o desafiar expresiones concretas de odio. Los siguientes dos escenarios están entre los más comunes cuando un instrumento como éste puede ser extremadamente útil:

- un ataque de odio dirigido a una minoría específica después de sucesos específicos (la discusión de una ley que protege a una minoría, ciertos datos históricos, reacciones contra crímenes supuestamente cometidos por miembros de dichas minorías, etcétera), que requiere una reacción inmediata.
- una narrativa de odio en una posición poderosa (debido al panorama político o a un prejuicio muy enraizado en la sociedad), que las y los activistas y movimientos quieren debilitar o comenzar a desafiar.

El objetivo principal de las contranarrativas a corto plazo es ocupar espacios públicos ya sea en línea, como producir memes para burlarse del contenido de odio, o fuera de línea, mediante expresiones de “discurso de amor”, incluyendo la subversión del discurso de odio con grafitis en paredes. Las y los activistas, educadores y quienes trabajan con personas jóvenes pueden al mismo tiempo:

- debilitar la imposición (y por tanto el alcance) de las narrativas de odio o a los productores de odio en la sociedad.
- resaltar la existencia de movimientos organizados para contrarrestar la narrativa opresiva.



EL DESTRUCTOR DE ODIO

El mural *Destructor de odio* en Helsinki, hecho en 2013 por la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio en Finlandia, es un ejemplo de una actividad que transformó una narrativa racista, homófoba y neonazi, expresada en símbolos y palabras en una pared. Lo hizo usando el mismo espacio para pintar, a un lado y sobre las ilustraciones originales, nuevos símbolos y palabras. Los nuevos símbolos y palabras proponen una narrativa diferente, de amor y respeto por la diversidad y los derechos humanos (puede encontrarse un video de la actividad en <<https://www.youtube.com/watch?v=V4Pc4uY0HiE>>).



GUÍA PARA EL CONTRA DISCURSO EN TWITTER

La campaña Get The Trolls Out produjo una breve guía sobre contra discurso en Twitter, con consejos útiles sobre cómo redactar contramensajes, por ejemplo, sobre cómo elegir el tono y palabras para tus mensajes, sobre cómo usar apoyos visuales y cómo permanecer seguro (www.stoppinghate.getthetrollsout.org).

5.4 | NARRATIVAS ALTERNAS: RUTA HACIA EL CAMBIO DE DISCURSOS ESTABLECIDOS

Las narrativas alternas son acciones que pretenden debilitar las narrativas de discurso de odio al centrarse en “lo que defendemos” y no en “a lo que nos oponemos”. Las narrativas alternas pueden no desafiar o referirse al extremismo directamente, sino intentar influir en los debates políticos proponiendo formas y haciendo propuestas alternas para analizar los temas o problemas sociales y, por tanto, cambiar el marco de la discusión. Por ejemplo, cambiar la narrativa de las familias como un sistema jerárquico, orientado a la reproducción, con roles de género divididos, es una estrategia para debilitar uno de los argumentos más comunes que sustentan las opiniones homófobas o heteronormativas.

Las narrativas alternas no se centran tanto en la reacción a sucesos específicos, sino que trabajan para construir una mentalidad alterna que promueva el cambio que desean generar en la sociedad. Otra meta importante es ocupar el espacio público haciendo escuchar una posición alterna en el discurso público (coherente y estructurada).

Las contranarrativas y las narrativas alternas coexisten: las y los activistas que pretendan generar cambios en la sociedad necesitarán eventualmente pasar de las reacciones a emergencias al desarrollo de alternativas más amplias que sustenten sus acciones; sin embargo, los movimientos comprometidos a largo plazo no pueden evitar toparse con desafíos, sucesos o ataques específicos.

	Contranarrativa	Narrativa alterna
¿Cómo?	Confrontando directamente a una narrativa de opresión.	Creando una visión alterna de la sociedad.
¿Qué?	Debilitar el poder y los mitos de los cuales depende la opresión.	Ofrecer una perspectiva diferente de "lo que defendemos" desde la cual analizar el tema.
¿Cuándo y dónde?	Pequeña escala, corto plazo.	Proyecto amplio, largo plazo.
¿Por ejemplo?	<ul style="list-style-type: none"> • Desmentir los mitos discriminatorios acerca de cierto grupo de la sociedad a través de una campaña pública de información. • Testimonios de antiguas personas que han ejercido el discurso de odio acerca del impacto negativo de los movimientos extremistas en sus vidas. Pintar un mural para celebrar la diversidad sobre comentarios en paredes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña Todos diferentes-Todos iguales, una campaña para promover los derechos humanos. • Reportes sobre reuniones juveniles de diálogo entre credos. • Documentales sobre la vida de personas refugiadas mostrándolas como seres humanos y no como criminales. • Series de pósters que muestren cómo los padres también pueden disfrutar el permiso por paternidad.

5.5 | LAS NARRATIVAS DESDE UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

Cuando se prepara una contranarrativa o una narrativa alterna, es crucial que se aseguren los valores y principios de los derechos humanos en toda la acción. La narrativa de opresión no debe combatirse reproduciéndola o usando otras narrativas opresivas. (Si deseas información más detallada, recursos y lecturas sobre derechos humanos, por favor lee *Compass: Manual de educación en los derechos humanos con jóvenes*, en especial el Capítulo 4, "Entendiendo los derechos humanos".)



WEDIACTIVISTS – JUEGO DE MESA DE SIMULACIÓN

Éste es un juego que informa a las personas participantes sobre los valores y principios de los derechos humanos y sobre el concepto de la ciudadanía digital. El juego fomenta actitudes y habilidades de ciudadanía democrática fuera y en línea, como el pensamiento crítico, la creatividad, la empatía y la responsabilidad (<https://www.lebij.be/wediactivists/>)

NO ES EL INSTRUMENTO SINO LA FORMA DE USARLO

Encuadrar las contranarrativas y las narrativas alternas desde una perspectiva de derechos humanos es crucial y necesario. No todas las narrativas que desafían una narrativa excluyente u opresiva están verdaderamente fundamentadas en los derechos humanos. El fin y los medios necesitan ser congruentes con los derechos humanos. Más aún, las estrategias necesitan desafiar o modificar el encuadre de opresión que apoya la narrativa, sin reproducirlo. Por ejemplo, si una narrativa describe a un grupo como “malo” y la otra como “bueno”, no es suficiente dejar de describir al grupo como “malo”, sino evitar la dicotomía y el enfoque opuesto de las relaciones entre los grupos. Es decir, no es la naturaleza del instrumento sino su uso lo que hace la diferencia.



Es importante asegurarse de que las contranarrativas desarrolladas o usadas están bien fundamentadas en los principios de los derechos humanos. Hay tres reglas que seguir al crear una narrativa para promover los derechos humanos:

1. No deberá incluir odio, violencia o discriminación.
2. Deberá promover la igualdad, el respeto, la solidaridad entre las personas y los grupos sociales.
3. Deberá promover la comprensión de la igual dignidad de todos los seres humanos; deberá promover el pensamiento crítico, el diálogo justo y la información correcta.

NO DEJES QUE EL ODIO CAMBIE: EVITAR EL MECANISMO DEL CHIVO EXPIATORIO



La primera regla básica de una narrativa dirigida a contrarrestar el odio es que no deberá contener forma alguna de discurso de odio o discriminación y, en especial, no deberá reforzar esquemas de odio y de culpa.



Un ejemplo obvio es el famoso eslogan “no odies a los migrantes, odia a los banqueros”. Aunque la meta del eslogan es cambiar la atención del público de la (supuesta) carga que las personas migrantes ejercen en el sistema de prestaciones públicas, provoca claramente la acción de odio y discriminación hacia un grupo de personas.

En muchos otros casos, reforzar el marco de odio es de hecho una consecuencia no intencional.



Un ejemplo es la clase de argumentación basada en no generalizar: “las personas no deben culpar a todas las personas migrantes por los ataques terroristas, pues vienen de tantos países diferentes y es inútil ponerlas a todas en un mismo paquete”. Aunque es aparentemente útil a corto plazo, este contraargumento no se corresponde exactamente con el mecanismo psicológico de buscar un culpable en la narrativa, y su resultado más común es especificar mejor el objetivo del odio (y con argumentos reforzados): “si no son todas las personas migrantes, seguro son los migrantes musulmanes”. Estos “camino de odio” se observaron especialmente tras los ataques terroristas en países europeos durante 2015 y 2016, donde el discurso de odio se centraba en los migrantes varones musulmanes (o eran percibidos de esta forma).



Quienes promueven campañas pro derechos humanos deben ser conscientes de que los contraargumentos centrados en los efectos del odio, en especial aquellos centrados en desviar la atención de un objetivo específico, no desafían las causas fundamentales y las emociones negativas de fondo: odio y temor. Si no se abordan las emociones negativas, el “patrón de odio” sólo se repetirá y atacará a otro grupo.

FOMENTAR IGUALDAD Y RESPETO

La segunda regla para crear una contranarrativa basada en los derechos humanos es siempre promover el respeto por la dignidad humana y la solidaridad entre grupos y personas. Aunque la segunda regla suena todavía más obvia que la primera, en este caso la brecha entre las intenciones y los efectos también podría ser muy amplia.



Con frecuencia, las posturas xenófobas o racistas contra la migración se justifican mediante argumentos basados en la economía, como “no podemos pagar la alimentación de todos ellos”, “no tenemos suficientes trabajos o dinero para ellos” y “son una carga para nuestro sistema de prestaciones sociales”.

Una reacción muy común es “responder”, contraargumentando con oraciones sencillas dentro del marco de la narrativa dada, sin intentar cambiar la perspectiva. En este caso, esto significa usar el mismo enfoque económico “racional” y de “análisis costo-beneficio”. “Los migrantes pueden ayudar a la demografía europea que envejece” o “hacen los trabajos que los europeos ya no quieren hacer” son buenos y comunes ejemplos de esta posición opuesta.

El problema con esta clase de argumento es que tiene dos caras. Podría ser bastante ineficaz porque, independientemente de la clase de argumentos usados, las decisiones políticas tienden a basarse en valores y creencias, no sólo en el interés.⁴ Peor aún, esta supuesta contranarrativa está basada de hecho en el mismo marco de opresión que la contraparte xenófoba. Considerar a las personas sólo desde una perspectiva económica niega, de hecho, su dignidad fundamental como personas, sobre la cual están basados los derechos humanos, y encuadra los temas de migración como un problema o una solución, independientemente de las necesidades y derechos individuales y colectivos de las personas migrantes.

Esto no significa que la ansiedad de las personas por el futuro y el temor de perder su bienestar económico no deban atenderse. Además, no se puede usar la ansiedad o el miedo comprensibles para justificar la reproducción o refuerzo de narrativas excluyentes e hirientes. De hecho, los objetivos reales de una contranarrativa basada en derechos humanos deberían ser esos sentimientos y no los argumentos relacionados con la economía, los cuales tan sólo representan una fachada de las emociones inconscientes de fondo. Una contranarrativa que se centra sólo en la superficie racional reforzaría, desafortunadamente, el marco narrativo del sistema de opresión.

CONSTRUIR LA ALTERNATIVA: ENRIQUECER EL DEBATE PÚBLICO

Finalmente, una meta esencial de las narrativas basadas en derechos humanos es construir formas alternativas de pensar y vivir en una sociedad con el fin de desafiar el discurso público convencional.

Son las narrativas convencionales las que establecen las reglas de lo socialmente aceptable y de lo culturalmente posible. En resumen, influyen en el papel y la postura de cada persona y cada grupo dentro de una sociedad. Aunque las narrativas de opresión cuentan una historia donde las minorías no tienen acceso a derechos específicos, o no pueden tener puestos específicos, las narrativas fundamentadas en los derechos humanos que se oponen a éstas deberían tener como objetivo crear, reforzar y promover perspectivas alternas. Patterson y Monroe lo explican con más claridad: “cuando las narrativas de éxito culturalmente aceptables no están disponibles o están más allá de la imaginación para un grupo en especial, las subculturas proporcionan formas alternas de dar sentido al lugar de uno en el mundo”.⁵

Cuando se desafía una narrativa de opresión, la persona debe tener en mente que el objetivo final de las contranarrativas fundamentadas en los derechos humanos no es manipular el discurso público o simplemente sustituir la narrativa convencional actual con una diferente. Las personas educadoras, activistas y quienes trabajan con jóvenes deberán ocupar el espacio público con alternativas fuertes con el fin de mejorar el diálogo entre los diferentes sectores o grupos de una sociedad para desafiar las narrativas absolutistas o totalitarias y para promover una cultura de derechos humanos universales.

Toda narrativa elige sucesos o personajes específicos y excluye a otros. Las narrativas de opresión ignoran a amplios sectores de una comunidad. Las narrativas alternas, por otro lado, se orientan a enriquecer el discurso público y el diálogo dentro de una sociedad, incluyendo más eventos, personajes, perspectivas e información en el debate público. La meta final sería entonces promover el pensamiento crítico de las personas.



Usar el pensamiento crítico significa que, como seres humanos, podemos reflexionar, decidir, desafiar e influir en las normas y creencias sociales. El pensamiento crítico permite a las personas entrar en un “proceso liberador” de las narrativas de opresión; también permite reconstruir nuevas narrativas alternas. En este sentido, el pensamiento crítico se vuelve más fuerte y más coherente cuando se involucran muchas y diversas voces.



¿CÓMO PODRÍA LA CONTRANARRATIVA DE OLI ESTAR BASADA EN LOS DERECHOS HUMANOS?

Oli se siente herida y triste, pero no desea venganza. No desea que nadie tenga que pasar por esta horrible experiencia. Ella desea que todos comprendan que sólo a través del respeto mutuo se puede tener una coexistencia pacífica. Junto con su grupo de amigos y amigas, han fundamentado sus acciones en la idea de que todas las personas son iguales y no desean repetir los mismos métodos agresivos para transmitir sus ideas. Sus acciones deben reflejar valores de derechos humanos y de respeto por las opiniones de otros y por la diversidad.

5.6 | LAS NARRATIVAS COMO INSTRUMENTOS DE LA CAJA DE HERRAMIENTAS

CLAVAR TORNILLOS

Según la conocida “Ley del martillo”, la forma en que las personas ven los problemas depende en gran medida de qué instrumentos tienen en sus manos. En palabras de Maslow: “si lo único que tienes es un martillo, todo parecerá un clavo”.⁶ El efecto práctico es que afrontar cada situación en la forma correcta y, por tanto, elegir el instrumento más apto para hacerlo, algunas veces es muy difícil. El efecto práctico es que la evaluación de cada situación de la manera correcta y, por lo tanto, la elección del instrumento más apropiado para manejarla a veces es extremadamente difícil.



Aunque se pueden usar contranarrativas y narrativas alternas en distintos tipos de trabajo pro derechos humanos, incluyendo la defensoría, el trabajo con jóvenes y las medidas legales, no son el único método o el mejor en toda situación. Existen otros métodos y herramientas que se usan para combatir el discurso de odio que pueden usarse en forma alterna o en combinación con contranarrativas.

Personas educadoras, activistas y quienes trabajan con jóvenes no sólo deberán pensar en las narrativas como las herramientas óptimas para promover los derechos humanos; deben tener toda una caja de herramientas a su disposición. En ocasiones, una estrategia puede usar una combinación de herramientas, con una narrativa como la herramienta central o simplemente como un marco de valores más implícito. Por tanto, una parte de la historia ha de centrarse en todas esas ocasiones en las que las narrativas son útiles como herramienta principal de una estrategia. La otra es resaltar todos los casos en los que una narrativa podría no ser la herramienta principal.

En pocas palabras, las narrativas ayudan en la intervención del discurso público, ya sea en el nivel nacional, regional o local, ya sea el trabajo, con la familia, en línea y fuera de ella. Puesto que “el obstáculo para convencer a las personas suele ser diferente a lo que no conocen todavía sino, de hecho, lo que ya saben”,⁷ las contranarrativas y las narrativas alternas ofrecen un marco diferente dentro del cual comprender los problemas que encara la sociedad, lo cual conduce eventualmente a buscar soluciones diferentes. En la lucha contra el odio y la violencia, las narrativas son útiles en especial para:

- Bloquear, debilitar o mermar el poder de las narrativas de odio y violencia, estructuras sociales e instituciones políticas.
- Organizar, estructurar y difundir conocimiento e información en formas distintas y así desafiar el marco político convencional de exclusión.
- Aumentar el consenso en relación con legislaciones específicas, políticas incluyentes y desarrollo social.

Las narrativas no son en absoluto un sustituto de:

PARTICIPACIÓN POLÍTICA

En ocasiones, las raíces de la exclusión en la sociedad se encuentran en la discriminación institucional, acceso desigual a derechos o falta de legislación y de cumplimiento con los derechos humanos. Las y los ciudadanos, personas activistas y los movimientos pueden influir en el panorama político participando activamente en sus espacios locales, nacionales e internacionales. Esto puede hacerse, por ejemplo, abogando por nuevas legislaciones que busquen igualar los derechos de minorías y mayorías o fortalecer las leyes contra las violaciones, o para atender de manera más enfocada las políticas sociales. En cualquier situación, una narrativa poderosa puede ayudar a aumentar el consenso social necesario para influir en las y los legisladores, asegurar la aplicación de la legislación mejorada y apoyar la transformación constructiva de los conflictos.



LA RED EUROPEA CONTRA EL RACISMO (ENAR, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

La ENAR es una red paneuropea antirracismo que combina la defensoría de la igualdad racial y facilita la cooperación entre la sociedad civil y los y las agentes antirracistas en Europa (<http://www.enar-eu.org/>).

MEDIDAS LEGALES

En muchos países, el discurso de odio y los crímenes de odio se pueden procesar legalmente. La protección a las personas y a los grupos sociales es el fundamento del moderno Estado de derecho y se debe asegurar a las minorías una defensa contra los crímenes de odio. Más aún, las medidas legales pueden ser un fuerte elemento disuasorio contra los grupos y personas violentos. Las contranarrativas bien intencionadas pueden ayudar a las medidas legales debilitando la relevancia social y el apoyo a estos grupos y a aquellas personas que promueven el odio, a través de la presión por la aplicación sistemática de la ley y de motivar a las víctimas a presenciar y testificar.



ASESORÍA LEGAL

En la República Checa, a través de la línea de ayuda por internet del Safer Internet Centre, se proporciona asesoría legal a personas que han sido objetivo de discurso de odio, incluyendo apoyo para registrar una denuncia. El discurso de odio no es un delito en la República Checa; sin embargo, se promueve que las víctimas lo reporten a la policía. Formas más severas de discurso de odio, especialmente en el caso de la difamación (difundir información falsa acerca de cierta persona que pudiera causarle daño psicológico) sí suelen ser atendidas por la policía.

TRABAJO CON JÓVENES Y EDUCACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

En distintas sociedades o comunidades, sus miembros no tienen acceso a educación de calidad sobre principios y valores en derechos humanos, así como sobre ejemplos positivos de resolución pacífica de conflictos. El trabajo con jóvenes, cuando está fundamentado en la educación sobre ciudadanía y derechos humanos, es piedra angular en la educación no formal. Las narrativas alternas pueden facilitar la actividad de quienes trabajan con jóvenes pues ayudan a estos últimos a encontrar su lugar y papel como agentes de cambio en la sociedad.



GLOBAL – TRABAJO CON JÓVENES EN FLANDES, BÉLGICA

Se han organizado iniciativas de trabajo con jóvenes en centros de refugiados donde se involucra a personas trabajadoras sociales y voluntarias de Bélgica los fines de semana. Las actividades consisten en una serie de talleres, deportes y teatro.⁸



- ¿Cómo podría una visión o campaña de contranarrativa o narrativa alterna fortalecer tu trabajo o integrarse en éste?



¿QUÉ OTRAS HERRAMIENTAS PODRÍA USAR OLI A LA PAR DE UNA CONTRANARRATIVA?

Oli ha reportado las amenazas a la policía y ha activado los mecanismos de denuncia en las plataformas de las redes sociales por las cuales le llegaron los mensajes de odio. La organización de Sara se dedica a la defensoría política y apoyo legal a las víctimas. Su grupo también está comprometido en fortalecer la educación en derechos humanos en su escuela y organiza actividades de educación no formal con una organización local para jóvenes.

RESUMEN DEL CAPÍTULO EN CINCO PUNTOS

- La narrativa opresiva y el poder: ¡se sostienen juntos y juntos caen!
- La narrativa es un punto débil: golpéala y la estructura de poder se colapsa.
- No respondas a las narrativas de opresión: ¡no es posible desmontar una narrativa de opresión usando su propio marco! ¡Propón nuevos enfoques!
- Las contranarrativas deconstruyen y legitiman otra narrativa; las narrativas alternas proponen un recuento o interpretación completamente diferente, resaltan “lo que defendemos” y no “a lo que nos oponemos”.
- Alerta: “si todo lo que tienes es un martillo, todo parecerá un clavo”. Las narrativas son sólo uno de los instrumentos en la caja de herramientas. La acción política, la defensoría legal, el trabajo con jóvenes y la educación no formal también son parte de la caja de herramientas.

NOTAS

- 1 Por ejemplo, Glenn, W. J. (2012), “Developing Understandings of Race: Preservice Teachers’ Counter-Narrative (Re)Constructions of People of Color in Young Adult Literature”, en *English Education*, 44(4): 326-353; Harter, L. M. et al., (2006), “Freedom Through Flight: Performing a Counter-Narrative of Disability”, en *Journal Of Applied Communication Research* (34)1; Bamberg, M. (2004), “Considering counter narratives”, en Bamberg, M., y Andrews, M. (eds.), *Considering counter narratives: Narrating, resisting, making sense* (pp. 351-371). John Benjamins, Amsterdam.
- 2 Bouzar, S. (2015), *La vie après Daesh*, Éditions de l’Atelier / Éditions Ovières, Ivry-sur-Seine.
- 3 Briggs, R., y Feve, S. (2013), *Countering the Appeal of Extremism Online*. Institute of Strategic Dialogue, Londres.
- 4 Lakoff, G. (2014), en *Politics, Progressives Need to Frame their Values*, disponible en <<https://georgelakoff.com/2014/11/29/george-lakoff-in-politics-progressives-need-to-frame-their-values/>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 5 Patterson, M., y Monroe, K. R. (1998), “Narrative in Political Science”, en *Annual Review of Political Science*, 1: 315-331.
- 6 Maslow, A. H. (1966), *The Psychology of Science: A Reconnaissance*. Harper and Row, Nueva York.
- 7 Reinsborough, P., y Canning, D. (2012), *Beautiful Trouble*, disponible en <<http://beautifultrouble.org/theory/narrative-power-analysis>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 8 <<http://blog.nohatespeechmovement.org/worldplayers-youthwork-without-borders-2/>>.

Oli y sus amigos se preparan para la acción



¿Así que quieren iniciar una campaña en su escuela?
¿Desean hacerlo a través de grupos de la plataforma social escolar?

Sí, nos entusiasma mucho; sólo que me da un poco de miedo. ¿Qué tal si se enojan conmigo y me molestan aún más?

Lo entiendo, pero no se trata de que cada quien actúe por su lado sino en grupo. Así, no serán únicamente las acciones aisladas de Oli y Ale.



Necesitamos hacer algo, pero no estamos seguros de cómo ni por dónde empezar.



De hecho, se necesita tiempo para pensar y prepararse... pero es cuestión de comenzar. Sus profesores y yo podemos ayudarlos. Habían comentado que Pim ya ha organizado campañas anteriormente, ¿verdad?

Sí, ella vendrá a la junta siguiente.

Qué bien. Les enviaré una copia de *Bookmarks* y un nuevo manual sobre cómo elaborar una contranarrativa.

PREPARARSE PARA LA ACCIÓN

Las contranarrativas y las narrativas alternas al discurso de odio contribuyen a encarar la violencia en sus múltiples formas y a construir una cultura de derechos humanos y democracia. Participar activamente dentro de un marco educativo de derechos humanos empodera y crea muchas oportunidades para que las personas jóvenes aprendan de manera individual y grupal y sean agentes del cambio social. Al mismo tiempo, participar en acciones contra el discurso de odio puede ser frustrante, suponer una carga emocional e, incluso, acarrear un riesgo para la privacidad y la seguridad personal. El discurso de odio se presenta con frecuencia de manera pública con un tono intimidatorio y muchas veces acompañado de agresiones verbales o físicas directas, por parte de personas o grupos como, por ejemplo, movimientos informales y partidos políticos. Existen muchos ejemplos de la vinculación que hay entre el discurso de odio y los crímenes de odio, entre la violencia verbal y la física. El discurso de odio es todo menos gratuito.

Incluso con dichos retos, esto no debería dar pie al desánimo. Es importante hacer énfasis en que cualquier persona puede participar activamente contra el discurso de odio. No se requiere un entrenamiento formal o un certificado de competencias específicas. Aun así, es importante que las acciones se planeen detenidamente y que quienes participen en ellas estén lo más adecuadamente preparados. La organización necesaria dependerá en gran medida del tipo de acción proyectada y de su contexto específico.

Este capítulo aporta ideas sobre cómo prepararse para la acción. Sugiere reflexionar en las siguientes preguntas:

- ¿Qué conlleva tomar parte en la acción?
- ¿Qué significa responder al discurso de odio a partir de un enfoque de educación en derechos humanos?
- ¿Cuáles son las competencias importantes que pueden ser útiles al participar en la acción?
- ¿Entendemos adecuadamente el contexto y los problemas que se presentan en línea y fuera de la realidad virtual?

- ¿De qué modo estamos preparadas/os para participar y de qué manera preferimos hacerlo?
- ¿Estamos preparadas/os emocionalmente y sabemos cómo salvaguardar nuestra seguridad y bienestar?
- ¿Somos conscientes del poder del lenguaje y sabemos cómo utilizar un lenguaje no excluyente?
- ¿Nos aseguramos de la legitimidad de nuestras acciones y respetamos las voces de quienes son objeto del discurso de odio?



OLI Y SUS AMISTADES DECIDEN ACTUAR

Oli y Ale deciden convocar a una junta para analizar si deberían iniciar una campaña contra el discurso de odio del que son objeto las personas rolonianas en su bachillerato. Invitan a sus amistades y forman un grupo de diez personas, cuyas edades van de los 16 a los 19 años. Pim, quien es miembro de una asociación local de jóvenes, ha organizado campañas en ésta con anterioridad. Marti es muy buena en el uso de redes sociales y en elaborar videos y sitios web. Ahme es estupendo para escribir; lo hace con ingenio y sus textos son agudos y divertidos. Lore piensa estudiar Derecho, así que a ella le interesan los aspectos legales. Cada uno tiene una motivación particular para sumarse al grupo y desean contribuir con sus opiniones y habilidades. Oli y Ale ya no están solos.

6.1 | ¡PODEMOS LOGRARLO!

Cualquier persona puede participar en acciones contra el discurso de odio y llevar a cabo una acción o campaña de contranarrativa. Sólo se necesita motivación y algunos preparativos. Cuando se inicia una campaña o una acción, es importante saber lo siguiente:

- La participación de las y los ciudadanos es decisiva. Todas las personas podemos pasar a la acción y todo apoyo es valioso.

- No es necesario ser una o un “experto” para trabajar en estas cuestiones. Cada persona tiene una visión propia de las cosas. Por ejemplo, a menudo las personas jóvenes son muy conscientes de lo que sucede a su alrededor y de las realidades de la gente de su edad. Cada quien puede contribuir de manera especial.
- En este manual se sugieren ciertas acciones; sin embargo, no hay recetas infalibles. Los grupos deben probar sus propias acciones de contranarrativa y trazar su propia ruta.
- Participar en la acción puede ser en sí mismo una valiosa experiencia que cambie la vida.
- Se puede buscar inspiración en movimientos actuales de derechos humanos, sobre todo de jóvenes que trabajan contra el discurso de odio.
- ¡La motivación, la creatividad y las buenas expectativas son los recursos necesarios más importantes!

6.2 | RESPUESTA DESDE LOS DERECHOS HUMANOS

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 1, Declaración Universal de Derechos Humanos



Responder con los derechos humanos significa que cualquier acción realizada deberá guiarse por sus valores y principios y reflejarlos. Estos valores y principios se recogen en numerosas declaraciones, así como en convenciones de derechos humanos. Por ejemplo, el artículo 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos recoge los principios esenciales: libertad, igualdad en la dignidad y derechos de todos los seres humanos, y los deberes que tienen los unos con los otros.

En el contexto de la elaboración de una contranarrativa, esto significa que ninguna acción debería reproducir mecanismos de odio o generar “chivos expiatorios” o exclusión. Por el contrario, debería enmarcarse en los derechos humanos y contribuir a su promoción. Esto significa que una narrativa basada en los derechos humanos debería contribuir a hacer realidad las libertades y derechos de las personas y grupos, es decir, debería ayudarlos a comprometerse con un proceso emancipatorio.

Es necesario promover los derechos humanos mediante narrativas. Si no se cuestionan las narrativas opresivas, los abusos a los derechos humanos continuarán intensificándose, con lo que se reforzarán los estereotipos negativos y los prejuicios sociales hacia personas o grupos, quienes, en consecuencia, quedarán más marginados y aislados. En el peor de los casos, a través de un “efecto de bola de nieve”, el discurso de odio contribuye al incremento de los crímenes de odio y de múltiples formas de violencia.

El principal punto de referencia deberían ser siempre los derechos humanos, que son los principios básicos sin los que los seres humanos no podrían vivir dignamente. Estos derechos son universales, es decir, iguales para todos los seres humanos en todos los países, y toda la gente los posee en el mismo grado. Se refieren a la igualdad, dignidad, solidaridad, libertad, respeto y justicia.

CARACTERÍSTICAS DE LOS DERECHOS HUMANOS

- Los derechos humanos son inalienables, es decir, nadie puede perderlos, porque se vinculan al mero hecho de la existencia humana: son parte de la existencia misma de todos los seres humanos.
- Los derechos humanos son indivisibles, interdependientes y están interrelacionados; esto significa que los distintos derechos humanos están conectados intrínsecamente y no pueden considerarse de manera aislada. También se complementan entre sí: gozar de un derecho depende de gozar de muchos otros, y ningún derecho es más importante que el resto.
- Los derechos humanos son universales, es decir, se aplican de la misma manera a cualquier persona en el mundo sin consideraciones de tiempo. Cada persona tiene el derecho a gozar de sus derechos humanos sin distinción de “raza” u origen étnico, color, sexo, orientación sexual, discapacidad, idioma, religión, opinión política o de cualquier tipo, origen nacional o social, lugar de nacimiento u otra condición.

Para más información, recursos y lecturas sobre los derechos humanos, por favor consulta *Compass. Manual de educación en los derechos humanos con jóvenes*, en particular el Capítulo 4, “Entendiendo los derechos humanos”.

6.3 | DESARROLLO DE COMPETENCIAS MEDIANTE LA ACCIÓN

Participar en acciones contra el discurso de odio no requiere entrenamiento formal o un conjunto de competencias o habilidades específicas. Asimismo, tomar parte en las acciones de manera responsable requiere preparación, y la efectividad y la pertinencia de dichas acciones dependerán en gran medida de la calidad de las actividades previas. El trabajo en equipo y la cooperación con otras personas y grupos son factores importantes para asegurarse de que se cuenta con el conocimiento y las habilidades requeridas para hacer contranarrativa.

Es importante considerar que participar en las acciones requiere una actitud proactiva respecto al aprendizaje, proceso en el que las personas jóvenes son las protagonistas. Pasar a la acción necesita abordarse, también, desde una perspectiva educativa. Planear y poner en marcha una acción supone una valiosa oportunidad para trabajar en conocimientos, habilidades y actitudes específicos.

Las áreas de conocimiento, las habilidades y las actitudes específicas estarán determinadas, sobre todo, por las necesidades de las y los participantes, el tipo de acción, su contexto y marco educativo. En este manual se ofrecen algunas orientaciones sobre competencias clave para ayudar a grupos a preparar una acción de contranarrativa. Sin embargo, es importante consultar materiales educativos específicos de derechos humanos y competencias de educación para la ciudadanía (global en línea), como se detalla en la última sección de este capítulo.

El marco de competencias *Convivir en pie de igualdad en sociedades democráticas culturalmente diversas*,¹ elaborado por el Consejo de Europa, es una referencia y herramienta clave para implementar la Carta del Consejo de Europa sobre Educación para la Ciudadanía Democrática y la Educación en los Derechos Humanos. Este marco de competencias sirve de guía para el desarrollo curricular en Europa tanto en la educación formal como en la no formal. La competencia democrática e intercultural se define como:

la capacidad para movilizar y utilizar los valores, las actitudes, las aptitudes, el conocimiento y/o la visión pertinentes con el fin de responder de manera apropiada y efectiva a las exigencias, retos y oportunidades que plantean las situaciones democráticas e interculturales.

Este marco propone las siguientes competencias clave:

Valores

- Valorar la dignidad humana y los derechos humanos
- Valorar la diversidad cultural
- Valorar la democracia, la justicia, la equidad, la igualdad y el Estado de derecho

Aptitudes

- Habilidades para el aprendizaje gratuito
- Aptitudes analíticas y de pensamiento crítico
- Capacidad de escucha y de observación
- Empatía
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Aptitudes lingüísticas, comunicativas y plurilingües
- Capacidad de cooperación
- Habilidad para resolver conflictos

Actitudes

- Apertura a la otredad cultural y a otras creencias, visiones del mundo y prácticas
- Respeto
- Conciencia cívica
- Responsabilidad
- Autoeficacia
- Tolerancia a la ambigüedad

Conocimiento y visión crítica

- Conocimiento de sí mismo y espíritu autocrítico
- Conocimiento y visión crítica de la lengua y la comunicación
- Conocimiento y visión crítica del mundo: política, legislación, derechos humanos, cultura, culturas, religiones, historia, medios de comunicación, economías, medio ambiente, sostenibilidad



- ¿Cómo evalúas tus fortalezas y limitaciones en relación con estas competencias democráticas cívicas?
- ¿Qué competencias consideras las más importantes para elaborar y poner en práctica una acción o campaña de contranarrativa en tu contexto?



¿EN QUÉ COMPETENCIAS PODRÍA TRABAJAR EL GRUPO DE OLI AL DESARROLLAR SU CAMPAÑA?

Oli piensa que los valores en los cuales debería hacer énfasis la contranarrativa son la valoración de la dignidad humana y la diversidad cultural. Es obvio que sus compañeras y compañeros de clase no aprecian la diversidad cultural y no entienden la importancia de ésta para nuestra identidad individual y colectiva. ¿Cómo puede promover una actitud de apertura hacia la otredad cultural y hacia otras creencias? Lore propone una conferencia sobre los distintos grupos de inmigrantes con el fin de aumentar el conocimiento y la comprensión crítica del mundo por parte de todas las personas. A Ale no le convence esta acción: es posible que sus compañeras y compañeros de clase no asistan si no es obligatorio hacerlo; a menudo tienen la información y, aun así, mantienen actitudes xenófobas. Él propone organizar un festival cultural; piensa que sus compañeros de clase tendrían una mayor apertura a un festival con música y comida. Oli está de acuerdo. Sienten que primero se necesita crear empatía y “romper barreras” y, al mismo tiempo, planear una secuencia de actividades.

6.4 | DESAFÍOS AL HACER CAMPAÑAS EN LÍNEA Y FUERA DE ELLA

Participar activamente en una campaña de contranarrativa requiere un análisis profundo del contexto. Si no se entiende el contexto social y político del discurso de odio, tanto fuera de internet como en línea, será difícil para quienes realizan la campaña evaluar las narrativas que desean contrarrestar. Si no se entienden completamente las dinámicas sociales, se pone en riesgo el diseño de una estrategia apropiada. La guía para elaborar paso a paso una contranarrativa se inicia con una fase de evaluación de la narrativa de odio (véase el Capítulo 7). Entender el contexto ayudará a identificar posibles riesgos y desafíos, y dará como resultado una mejor preparación para atenuarlos. Algunos de los riesgos y desafíos de hacer frente al discurso de odio (en línea y fuera de ella) son los siguientes:

- El discurso de odio puede ser difícil de entender. Sus raíces son profundas. El discurso de odio es resultado de muchos factores. A menudo es difícil entender por qué sucede. Aunque se han hecho investigaciones al respecto, tenemos limitaciones para poder entender lo que sucede en las mentes de las personas y en las dinámicas de los grupos. Cada caso y contexto es único y requiere un análisis específico. Evita suponer que un caso nuevo es igual que otros analizados en el pasado.
- Puede ser difícil rastrear e identificar a quienes producen discursos de odio en línea; esto depende de hasta dónde esté dispuesta a llegar la autoridad policial, lo cual funciona de modo diferente en cada país. Es importante informarse acerca de las posibilidades de cada contexto. En cualquier caso, lo relevante es poder analizar las narrativas de odio usadas y la mejor manera de que el mensaje llegue a los grupos generadores de odio si éstos son el público meta elegido para tu campaña.
- Las plataformas de redes sociales tienen una capacidad limitada para vigilar y regular el discurso de odio (véase el Capítulo 3). A pesar de las limitaciones, estas plataformas pueden ser “reocupadas” con narrativas alternas.
- Las habilidades analíticas, de comunicación y de organización pueden ser limitadas. Es importante ser conscientes de las fortalezas y limitaciones del grupo que lleva a cabo la acción y saber cuándo es necesario pedir ayuda.
- Sobre las cuestiones de seguridad personal, es fundamental aprender cómo protegerse uno mismo y a otras personas participantes, así como crear un ambiente seguro para el diálogo constructivo, el apoyo y la acción.

6.5 | TIPOS DE COMPROMISO

En la campaña del Movimiento Frente al Discurso de Odio del Consejo de Europa participa mucha gente joven y simpatizantes. Hay muchas maneras en que las personas y grupos pueden trabajar para combatir el discurso de odio usando narrativas como una herramienta.

En *Bookmarks* se han agrupado varias estrategias de campaña en las siguientes categorías:

- Educar y sensibilizar.
- Abordar el discurso de odio que ya existe en línea.

- Movilizar a otras personas.
- Expresar solidaridad con las víctimas o grupos que reciben ataques.
- Estrategias a largo plazo.

Es importante saber que, con frecuencia, estas estrategias coinciden entre sí y algunas se usan de manera combinada en una acción o campaña. Las contranarrativas y las narrativas alternas pueden utilizarse cuando se pone en marcha cualquiera de estas estrategias. Por ejemplo, una narrativa alterna puede publicitarse en plataformas de redes sociales y puede usarse para movilizar a otras personas.²



Es importante resaltar que el tipo de participación y las herramientas a usar necesitan elegirse cuidadosamente dependiendo del caso, su contexto y las preferencias y características del grupo organizador de la campaña. Por ejemplo, mientras que algunas personas pudieran estar preparadas para hacer frente de manera directa a alguien que publicase un comentario con una expresión de odio, otros pudieran no estarlo y podrían preferir trabajar en sensibilizar al público en general y promover de modo más genérico una narrativa alterna.

MOSTRAR SOLIDARIDAD EN LÍNEA Y FUERA DE ELLA

Hay muchas discusiones sobre si cambiar la foto de perfil de Facebook o firmar una petición en línea para apoyar cierta causa se considera activismo *light*, una forma de activismo en línea que, se considera, requiere poco tiempo o participación. Estas acciones simbólicas (por ejemplo, las peticiones y las donaciones en línea, y los “me gusta” de Facebook) son gestos de solidaridad. Al cambiar su foto de perfil en Facebook por una bandera de un país o por el logotipo de una causa, las personas no sólo muestran su solidaridad o apoyo a una persona o a una causa, sino que también participan solidariamente al mostrar su empatía e incrementar el entendimiento entre su red de amistades, colegas y miembros de su familia. Las acciones de solidaridad fuera de internet, como las marchas, boicots, obras de teatro y conciertos son tan importantes como las acciones en línea. Unas no son mejores que las otras; más bien, se complementan. Así, cualquier tipo de solidaridad que comparta los valores de los derechos humanos es positiva, ya sea que suceda en línea o fuera de internet.

Sin embargo, la solidaridad no es la única manera en que uno debe responder; la igualdad y el respeto son otros dos valores con la misma importancia. Las y los activistas, las personas jóvenes trabajadoras y las personas educadoras deben guiarse por el princi-

pio universal de que “todas las personas son iguales”, un principio que debería transmitirse o reflejarse a través de cualquier narrativa alterna.



¿QUÉ TIPO DE ACCIONES LLEVARÁ A CABO EL GRUPO DE OLI?

Oli reportó el discurso de odio contra las personas rolonianas en las plataformas de las redes sociales que ella usa. Considera que fue una acción necesaria pero insuficiente en su caso. Al mismo tiempo, ha recibido gestos de solidaridad en línea y en persona, que han aumentado su confianza para dar inicio a una acción. Quiere cambiar las percepciones negativas de sus compañeras y compañeros de clase sobre la gente roloniana. Desea promover una cultura de derechos humanos en su comunidad, de modo que nadie más tenga que pasar por lo que ella y otras amistades, que experimentaron un discurso de odio, pasaron.



- ¿Cuál es tu experiencia previa con diferentes tipos de participación?
- ¿Cuál es tu manera preferida de participar? ¿Por qué?
- ¿En qué escenario y cómo trabajas con jóvenes? ¿Qué tipo de participación preferiría la gente joven con la que trabajas o sería la más apropiada para tu contexto?

6.6 | EMOCIONES, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Las emociones constituyen una dimensión crucial en la teoría narrativa. Cualquiera que se prepare para participar en acciones en contra del discurso de odio debería estar muy consciente de su conexión personal con el tema en el que participa. La reflexión personal y el autoanálisis, así como la discusión con otras personas educadoras, activistas o amistades, pueden arrojar luz sobre los sentimientos que se ponen en juego.

Es importante subrayar que no se espera que quienes hacen campaña sean neutrales en los asuntos que enfrentan. Por el contrario, es importante sentir conexión hacia el tema y sus narrativas subyacentes. Dado que las emociones son pilares fundamentales en la construcción y deconstrucción de las narrativas —considerablemente más que una serie de datos—, la empatía desempeña una función clave en el trabajo con narrativas.

Con objeto de que las personas activistas eviten reproducir el odio o la discriminación, deben ser muy conscientes de cuánto de sí mismas se pone en juego durante

una discusión o una acción, y contar de inicio con una serie de límites que no deben cruzarse: por ejemplo, qué decir, hasta dónde deben llevarse las discusiones y cuándo detener la acción. También debe hacerse énfasis en que, en algún momento, uno vive experiencias que podrían ser directa o indirectamente nocivas para una persona o grupo social del que uno es parte, sobre todo cuando se actúa en hacer frente y en luchar contra el discurso de odio mediante la producción y el uso de contranarrativas. Por lo tanto, una parte importante del trabajo activista y educativo es el autocuidado, un aspecto que con frecuencia se desatiende e incluso se tacha de egoísta. Por el contrario, aquí sostenemos que las prácticas de autocuidado son fundamentales en los procesos de emancipación, individuales y sociales. Si aquellas personas que participan en el cambio social pueden cuidarse a sí mismas, sus acciones serán más reflexivas y sustentables, lo que hará posible el cambio social.

Es difícil calcular el daño que puede uno sufrir por el discurso de odio. Eso dependerá de la posición en la escala social o de con qué grupos sociales se identifica uno. Por lo tanto, hay diferencias importantes en el potencial de daño del discurso de odio, dependiendo de la naturaleza de la participación en el activismo; por ejemplo, dependiendo de si 1) se participa como parte de un grupo social objetivo del discurso de odio, o 2) se participa como persona aliada de aquellos/as que son objetivo de ese discurso. En el último caso, estar expuesto a un discurso de odio que no se dirige directamente a las circunstancias particulares de una persona tiene un potencial de daño menor para ésta. En el caso del discurso de odio dirigido a miembros de un grupo marginado, el daño es potencialmente mayor, ya que a estas personas se les puede nombrar directamente y es posible que tengan a su alcance menos recursos personales, sociales e institucionales para responder.



Con estas consideraciones en mente, se proponen algunos consejos sobre cómo ocuparse del bienestar y la seguridad personal, algo relevante tanto en la participación en línea como fuera de internet, independientemente del estatus individual relativo de privilegios o de falta de éstos.

FORMULA EXPECTATIVAS REALISTAS

En primer lugar, uno debería tener en mente que una labor de este tipo (el activismo o el trabajo educativo) representa un reto, es decir, conlleva dificultades (¡así como triunfos pequeños y grandes!), y, como parte de un grupo social objeto del discurso de odio, uno debe procesar las heridas causadas por éste. Es importante ser consciente de las

relaciones de poder en las que tiene lugar el discurso de odio, así como considerar los esfuerzos realizados para transformar esas relaciones. En este contexto, es importante adquirir una visión realista de los cambios sociales, que son resultado de un proceso y lentos por naturaleza. Partiendo de ello, es útil formular expectativas realistas en lo concerniente a los efectos de las acciones y las campañas.



Cuando se trabaja contra el discurso de odio, cada contribución positiva es importante, incluso si parece mínima. Por ejemplo, un pequeño gesto puede significar mucho para una persona. Cada acción importa. Cada persona puede desempeñar una función.

APRENDE A MANEJAR TUS EMOCIONES

Como punto de partida debe entenderse que en el contexto del activismo y el trabajo educativo comprometido, las emociones son reales y legítimas. Es razonable sentirse desesperado, herido o enojado cuando se hace frente al discurso de odio, en particular si éste está dirigido contra grupos sociales de los que uno es miembro. Es importante no sentir temor o vergüenza de hablar acerca de lo que uno siente, particularmente cuando se enfrenta una situación difícil de producción y uso de contranarrativas. Se recomienda que las organizaciones establezcan una estructura de orientación, con gente más experimentada con la que se pueda hablar al respecto, incluso aunque sólo sea para ventilar el (justificado) enojo. Uno debería permitirse expresar sus emociones de vulnerabilidad en espacios y con gente en la que pueda confiar. De ser necesario, uno no debería dudar en hacer un alto por un tiempo (una hora, dos semanas, un mes...) y, si es posible, ser capaz de ofrecer el mismo apoyo a colegas y comunidades.

MANTÉN LA ENERGÍA

Aunque el activismo y la labor educativa comprometida casi se convierten en un modo de vida y parece que abarcan todos los aspectos de nuestra vida diaria, no son la única parte de ésta. Es importante que uno se percate de que todo lo demás en la vida nos da energía y nos inspira.

Se sugiere crear un recurso para seguir adelante; por ejemplo, una lista de actividades con las que uno/a se realiza, descansa o se repone y que ayuden a sentirse (de nuevo) bien, y usarla cuando uno/a se sienta herido/a o cansado/a.³ Los procesos para encarar las relaciones de poder y enfrentar el discurso de odio toman mucho tiempo, y la comunidad de personas activistas y educadores necesita que cada uno mantenga

la energía, la fortaleza, su seguridad, y se sienta bien. Para ello, se hace necesario el autocuidado mediante las actividades que apasionan a cada persona, así como el amor a uno mismo.

ACTÚA JUNTO CON OTRAS PERSONAS

Siempre será insuficiente el hincapié hecho sobre la necesidad de trabajar con otras personas. Esto significa formar un equipo, un grupo y las redes personales e institucionales necesarias para contar con apoyo suficiente, conocimiento y una división adecuada de tareas y responsabilidades.



¿CÓMO ASEGURARÁ SU SEGURIDAD Y BIENESTAR EL GRUPO DE OLI?

Oli está asustada, pero cuenta con el apoyo de sus amistades, familia y profesoras/es, especialmente de Ale, su mejor amigo. Él ha pasado por una experiencia similar y ha aprendido mucho de ésta. Su profesor de Historia también los ha apoyado; los conectó con una asociación local de derechos humanos deseosa de apoyarlos para iniciar una actividad en su escuela. No están solos. Oli y Ale se han convertido en líderes de un pequeño grupo de gente joven, determinado a aprender y planear una acción mediante las herramientas y el apoyo que sean necesarios. Este grupo está formado tanto por personas de Rolonia como de Marcadia de distinto origen y experiencia, pero todos comparten la idea de que toda la gente es igual y merece un trato justo.



- ¿Cuáles son las características y necesidades de la gente joven con la que trabajas?
- ¿De qué modo puedes apoyarlos para mantener su seguridad?
- Al mismo tiempo, ¿qué tipo de apoyo necesitas para desempeñar una función de apoyo a los demás?

6.7 | EL PODER DEL LENGUAJE

El lenguaje es un mecanismo importante con el que las relaciones de poder pueden reproducirse sin que ésa sea la intención. El lenguaje refleja nuestras normas sociales y supuestos. No sólo refleja la realidad social existente, también funciona como un me-

canismo de reproducción mediante sus características y el modo en que se usa.⁴ Por lo tanto, es importante entender cómo el lenguaje reproduce las relaciones de poder desiguales e injustas, de modo que aprendamos a usar el lenguaje de forma que desafíe la desigualdad y construya una nueva realidad. Esto es clave en el contexto de la producción de contranarrativas y narrativas alternas para combatir el discurso de odio.

El primer paso es reflexionar críticamente sobre las prácticas establecidas; por ejemplo, el modo en que hablamos acerca de ciertos asuntos o las palabras que usamos. Esto no es fácil, ya que las prácticas de uso de lenguaje excluyente se dan por sentadas y se vuelven invisibles, aunque puedan estar presentes en todas partes. Entonces, cuando se participe en la producción y uso de contranarrativas es importante que el lenguaje utilizado no reproduzca relaciones de poder asimétricas existentes. Para ello, es útil tener o adquirir conocimiento sobre aquellos grupos sociales que son objeto del discurso de odio, consultar a miembros de esos grupos o dar espacio para que ellos y ellas produzcan contranarrativas.

Las prácticas del lenguaje pueden ayudar a mantener la discriminación y a reproducir relaciones desiguales de poder al crear imágenes falsas o describir de manera inexacta cierto aspecto de la realidad. Esto sucede cuando:

- se usan repetidamente algunas palabras para describir ciertos grupos,
- se carece de ciertas palabras, o se elige no usarlas, para describir un aspecto de la realidad, como un grupo o asunto, invisibilizándolo,
- se le da a las palabras una carga negativa o positiva y siempre se les usa para describir un grupo.

Estos mecanismos se ilustran en los siguientes ejemplos:



LENGUAJE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La elección de las palabras refleja a menudo suposiciones sobre los roles de género. Por ejemplo, escribir “Si un docente trabaja con empeño, tendrá éxito” (uso de un sustantivo masculino) podría sugerir que los hombres serán los que tendrán éxito. Una alternativa de género neutral sería “Si la plantilla docente trabaja con empeño, tendrá éxito”. Utilizando un genérico neutral o “el” y “ella” simultáneamente o usando el femenino de forma genérica se evita el uso común del sustantivo masculino e incluye a ambos géneros. Otro ejemplo del lenguaje sin perspectiva de género es usar ciertas palabras para representar a las mujeres y otras para los hombres, lo que refuerza atributos estereotipados inexactos sobre los géneros; por ejemplo, las chicas son tímidas y los chicos, valientes.



“INMIGRANTES ILEGALES”

Con frecuencia, para referirse a las personas inmigrantes o refugiadas solicitantes de asilo, los medios usan el término “inmigrantes ilegales”. La palabra “ilegal” sugiere que hay un “acto inapropiado” y que la persona cometió un delito. El Comisario Europeo de derechos humanos, Nils Muižnieks, explica: “Las personas no son ilegales. Su estatus legal puede ser irregular, pero eso no los deja fuera del género humano”, y propone usar “personas migrantes irregulares” para las y los extranjeros que entran a un país sin permiso.⁵



SEGUIR LA HUELLA DEL LENGUAJE ISLAMOFÓBICO

Las organizaciones Faith Matters (La Fe Importa) y Tell MAMA (siglas en inglés de Medición de los Ataques contra los Musulmanes), con sede en el Reino Unido, han desarrollado un programa de cómputo para vigilar el discurso de odio en línea dirigido contra musulmanes. El *software* hace el rastreo y produce estadísticas de palabras clave con el fin de ver la frecuencia de uso de lenguaje dirigido contra las personas musulmanas y que ocurre durante episodios de islamofobia. Un análisis de más de 700 casos mostró que algunas palabras (las más comunes: *paki* [forma peyorativa de llamar a los paquistaníes], *hiyab*, pedófilo, violación, bomba) se vinculan con el lenguaje del prejuicio antimusulmán.⁶ Esta investigación muestra cómo ha cambiado el lenguaje islamófobo, especialmente cómo por la colocación de palabras (dos que a menudo aparecen juntas), el lenguaje sustenta la narrativa violenta en el sentido de que los hombres musulmanes son, por naturaleza, pervertidos sexuales y, por lo tanto, cometen abuso contra niñas. La elección de palabras con carga negativa en relación con las personas musulmanas contribuye a representarlas como amenazantes y peligrosas.



“PERSONAS EN EL CUERPO EQUIVOCADO”

Cuando se aborda el discurso de odio dirigido a personas trans (por ejemplo, personas transexuales, agénero, bigénero, personas *queer*), a menudo la gente se refiere a ellas como personas nacidas en el “cuerpo equivocado”. Usar la palabra “equivocado” sugiere que hay un cuerpo “correcto” para nacer. Esto significa que se considera normal que una institución autorizada por la sociedad (la medicina) asigne un género a una persona al nacer y que ésta tenga la identidad del género asignado. Hasta el momento, nadie nace “equivocado” como hombre o mujer. Aquellas personas tan sólo no se identifican forzosa-mente (o no nada más) con el género asignado.

Estos ejemplos muestran que el lenguaje y las prácticas lingüísticas funcionan como un mecanismo sutil o explícito de reproducción de la realidad social y sus relaciones de poder jerárquicas. Ya que el objetivo de la contranarrativa es hacer explícitas estas relaciones de poder y hacerles frente, es importante ser conscientes de la diversidad social existente, reconocerla y tener las aptitudes para traducir ese conocimiento y esa conciencia en contranarrativas y lenguaje no excluyentes.



Si no tienes la seguridad de cómo crear una contranarrativa no excluyente sobre un grupo social específico que es objeto del discurso de odio, consulta a personas de este grupo social o a otros actores sociales que tengan experiencia de trabajo con ellas.



- ¿Cuál es tu experiencia previa en el uso de lenguaje no excluyente?
- ¿Cuáles son los desafíos principales que enfrentas en esta área en tu contexto e idioma(s)?



EL GRUPO DE OLI Y EL LENGUAJE SOBRE LAS PERSONAS ROLONIANAS

Hay muchas maneras en que se hace referencia a las personas rolonianas en chistes y en el lenguaje coloquial. Oli y Ale organizan dos sesiones con su profesor de lengua sobre cómo funciona el lenguaje excluyente. En la primera sesión se discutió el lenguaje con perspectiva de género y el lenguaje con perspectiva de equidad de género. Uno de los ejercicios fue identificar lenguaje con perspectiva de género y reescribir los textos en una forma no excluyente. En una segunda sesión, el profesor pidió al grupo mencionar todo tipo de términos usados que pudieran ser asociados con distintos grupos en la sociedad marcadiana. Al analizarlos se percataron de que algunos términos tienen connotaciones positivas mientras que otros, negativas. Y algunos términos definitivamente ni se mencionaron. Pero ¿por qué?



6.8 | ASEGURAR LA LEGITIMIDAD

Las contranarrativas no deberían reproducir desigualdades existentes ni estereotipos negativos, sino que deberían contribuir a construir relaciones sociales más justas. Por esa razón, es fundamental desarrollar contranarrativas con quienes entienden mejor esas relaciones sociales desiguales, en particular aquellos grupos sociales objeto del discurso de odio. Esto significa consultarlos y hacerlos participar en todas las etapas. Una narrativa basada en los derechos humanos que parte de una discusión honesta y abierta con esos grupos en un proceso en dos sentidos es, por lo general, mucho más sólida que una narrativa elaborada artificialmente por un solo grupo o persona.

La producción de contranarrativas y narrativas alternas necesita como base un proceso que tenga en consideración, con seriedad, las voces de quienes están siendo marginados y son objeto del discurso de odio, las voces de aquellos que lo producen y una reflexión honesta sobre los privilegios y sesgos que uno mismo posee. Sin este proceso, es posible que la contranarrativa desarrollada tenga los llamados “puntos ciegos”. Esto significa que algunos aspectos pueden pasarse por alto, el énfasis o el tono podrían ser inapropiados, o el mismo enfoque pudiera ser ineficaz.

Más que eso, producir contranarrativas desde una posición de privilegio y sin la cooperación del grupo social marginado y objeto de ataques también reproduce sutilmente relaciones de poder desiguales: algunos tienen la posibilidad de hablar, mientras que otros no pueden hacerlo por sí mismos. Esto tiene implicaciones éticas, simbólicas y prácticas. ¿A quién se percibe que tiene el derecho de hablar? ¿Quién decide el contenido de lo que se dice y el derecho a ser escuchado?

Es importante recordar que quienes se encuentran en una posición de poder perciben a los grupos sociales oprimidos como personas débiles y víctimas. Es precisamente esa perspectiva la que legitima el “derecho” de algunos a hablar en nombre de otros. Si a algunos se les percibe como carentes de poder o capacidades, esta percepción refuerza su posición subordinada. Al producir contranarrativas y narrativas alternas al discurso de odio, es fundamental reflexionar sobre la voz y la importancia de la autoexpresión y la autorrepresentación. Esta reflexión debería ayudar a aquellos grupos sociales privilegiados para saber cuándo deben hacerse a un lado o evitar la posición de “hablar en nombre de” si no se les pide eso.



NOT IN MY NAME [NO EN MI NOMBRE]. MUSULMANES CONTRA LA CAMPAÑA DE TERRORISMO

Muchas personas musulmanas están haciendo oír su voz para responder a la ecuación estereotipada que las relaciona con terroristas y para argumentar sobre el hecho de que el terrorismo no es intrínsecamente islámico, sino que, por el contrario, quienes lo llevan a cabo son grupos extremistas de distintos orígenes, religiones y creencias políticas en todo el mundo.⁷



CÓMO TRABAJAR CON QUIENES SON OBJETO DEL DISCURSO DE ODIIO

Quienes son objeto del discurso de odio, a menudo se hallan aislados y abrumados emocional y psicológicamente. Considera las siguientes recomendaciones cuando trabajes con personas que son objeto de un discurso de odio:

- Invítalas a participar cuando estén listas para ello. Dales apoyo y considera sus necesidades primero. Frecuentemente, este apoyo es mejor si lo ofrecen aquellas personas que han sufrido discurso de odio en el pasado, pero que se han empoderado para responder a éste.
- Crea espacios seguros para que estas personas compartan sus historias. Ten en cuenta cualquier riesgo y cuestiones de anonimato.
- Trabaja en colaboración con estas personas cuando elabores la estrategia, mensajes y lenguaje que se usará.

CÓMO TRABAJAR CON QUIENES PRODUCEN EL DISCURSO DE ODIIO

- Dependiendo del contexto y si se considera apropiado, crea un espacio para aquellas personas que producen el discurso de odio —particularmente de las versiones más leves de éste—, para que tengan un encuentro en persona con quienes son objeto de sus mensajes que conllevan un discurso de odio, de modo que puedan tener la oportunidad de cuestionar sus visiones. Ten en cuenta que esto debe hacerse con una buena organización que permita respetar las necesidades de quienes participen, pues deben estar preparados para la actividad.
- Trabaja con “exproductores” de discurso de odio; sus puntos de vista son valiosos y sus testimonios serían creíbles y podrían generar confianza entre quienes están interesados en ideas extremistas o están en proceso de radicalización.



VIDEO HATE SPEECH PRODUCERS MEET REFUGEES [PRODUCTORES DE DISCURSO DE ODIOS SE REÚNEN CON PERSONAS REFUGIADAS]

El canal periodístico de video IndexVideo World, con base en Hungría, ha utilizado videos como una herramienta para el diálogo entre quienes producen discursos de odio y las personas que son objeto de éste. Específicamente, en septiembre de 2015, cuando miles de personas refugiadas llegaron a Hungría, el canal llevó a personas que en Facebook hacían comentarios cargados de odio contra las y los refugiados a la estación de ferrocarril de Keleti en Budapest, Hungría, para un encuentro cara a cara con personas refugiadas reales sobre quienes estaban escribiendo. Por medio de estos encuentros fueron capaces de cuestionar sus suposiciones y reconsiderar sus actitudes.



- ¿Qué tipo de apoyo necesitarías para asegurarte de que tu campaña está diseñada e implementada de manera participativa, respetuosa de las necesidades y preferencias de quienes son objeto del discurso de odio?
- ¿Cuáles podrían ser las oportunidades y retos de trabajar con quienes producen y apoyan el discurso de odio en tu contexto?



EL GRUPO DE OLI Y EL DERECHO A HABLAR

En el caso de Oli, ella fue quien tuvo la iniciativa para alzar su voz, apoyada por Ale y otros amigos. Aunque Oli siempre sintió el impulso para actuar, Ale desempeñó una función clave en el proceso. Él ayudó a Oli a reflexionar sobre su experiencia propia y a sentirse segura para hacerse escuchar. Al mismo tiempo, él fue el vínculo con otros compañeros de clase marcadianos, al ayudar al grupo a reflexionar sobre la identidad, los derechos y los privilegios. Oli también contó con el apoyo de sus profesores, quienes fueron receptivos, conocían bien el tema del discurso de odio y tenían la capacidad necesaria. Tanto su profesora de Lengua Marcadiana como el profesor de Historia pudieron conectar al grupo con otra gente y asociaciones con la capacidad adecuada. Las y los profesores y jóvenes trabajadores animaron al grupo a desarrollar acciones, pero lo hicieron respetando las voces del grupo. Adoptaron una necesaria función de apoyo, respetando que la campaña era del grupo. Oli y Ale asumieron el liderazgo del grupo. Sin embargo, ¿esto siempre sucede de la misma manera?



6.9 | FORTALECER EL APOYO SOCIAL A TU ACCIÓN



- Identifica las organizaciones que comparten la misma causa e invítalas a formar una red o alianza de organizaciones. Esta clase de modelo puede ser poderosa y tener efectos positivos.
- Usa actividades informales, como campamentos o festivales, para invitar a participar a la ciudadanía y a jóvenes, y a establecer grupos locales.
- Invita a participar a organizaciones y grupos de distintos ámbitos: del arte, la música, producciones de video, tecnología y educación, etc. Todos ellos pueden contribuir a desarrollar contranarrativas eficaces. Hay que ofrecerles el espacio y la oportunidad para contribuir.
- Usa las tecnologías de internet para organizarte en línea de manera más eficiente y económica. Algunas plataformas que pueden ser útiles para colaborar en línea son:
 - para comunicarse: Slack, Loomio, Skype y Google Hangout,
 - para escribir documentos compartidos: Google Docs y Titanpad,
 - para guardar materiales compartidos: SpiderOak, Google Drive y Dropbox.



LOS DÍAS DE ACCIÓN

Los Días de Acción ponen en marcha las campañas nacionales y a los socios del Movimiento Frente al Discurso de Odio en actividades conjuntas sobre formas específicas de ataques de discurso de odio. Cada Día de Acción tiene un programa de actividades preparado con los y las activistas en línea en cooperación con las personas coordinadoras de la campaña nacional y socios y socias: <www.nohatespeechmovement.org>.



- ¿Qué experiencia previa tienes en cooperar con otras instituciones y grupos?
- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentas en esta área en tu contexto?



EL GRUPO DE OLI Y SU RED INSTITUCIONAL

La primera y más cercana fuente de apoyo del grupo de Oli es su escuela preparatoria. Algunos miembros del grupo también participan en organizaciones locales de jóvenes. El personal docente pudo ponerlos en contacto con una asociación local de derechos humanos y con un lugar oficial de información sobre el discurso de odio. Estas instituciones son parte de coaliciones nacionales e internacionales y de iniciativas regionales. Mediante estas interacciones, el grupo de Oli conoció la campaña Movimiento Frente al Discurso de Odio. Esto les motivó a profundizar en su compromiso. Sienten que no están solos y solas, y que son parte de un movimiento más amplio de gente que promueve los derechos humanos. Más que eso: ¡ahora saben a quién acudir para obtener información e inspiración sobre cómo desarrollar una campaña de contranarrativa!

6.10 | CONSIDERAR RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Aunque la motivación, la creatividad y la esperanza son los principales recursos requeridos, antes de iniciar una acción considera los recursos humanos y materiales que pudieras necesitar. Esto no significa que necesites adquirir fondos extras o contratar gente. Primero, es importante determinar qué es lo que de verdad se necesita para llevar a cabo las actividades, luego evaluar todos los recursos disponibles y buscar con creatividad opciones (por ejemplo, usar espacios existentes disponibles para reuniones; buscar patrocinadores locales para imprimir materiales y playeras; conseguir donaciones de cámaras y computadoras portátiles). De nuevo, ¡la motivación y el compromiso son los recursos más importantes!



OPORTUNIDADES DE VOLUNTARIADO

El voluntariado es un modo de participar y comprometerse, así como de desarrollar nuevas competencias. Puedes solicitar hacer voluntariado en una asociación o, si ya colaboras con una, puedes invitar y recibir a personas voluntarias. El voluntariado es parte esencial de las sociedades contemporáneas, y su importancia como experiencia educativa (una forma de participación social, un factor de integración y un instrumento para el desarrollo de ciudadanía activa) ha sido reconocida y llamada la atención de las instituciones europeas.

Si las acciones requieren más recursos y se vuelven más grandes y complejas, puede ser necesario considerar solicitar una pequeña subvención o unirse a una asociación o grupo local existente.



THE EUROPEAN YOUTH FOUNDATION [FUNDACIÓN EUROPEA DE LA JUVENTUD]

Ésta es una fundación establecida en 1972 por el Consejo de Europa para dotar de apoyo financiero y educativo a las actividades de la juventud en este continente. También apoya proyectos piloto dirigidos por jóvenes: <www.eyf.coe.int>.⁸



EL GRUPO DE OLI Y LOS RECURSOS

El grupo de Oli es un grupo informal, pero se conocen entre sus participantes bastante bien, ya que la mayoría estudia en el mismo grado. Tienen el apoyo de su escuela, así que cuentan con un lugar para reunirse y tienen acceso a personas bien informadas que les pueden asesorar tanto en el contenido como en los aspectos técnicos (por ejemplo, pueden consultar a sus profesores, incluida la maestra de ciencias de la computación). Entonces, se percatan de que pueden hacer mucho con los recursos que tienen. Y lo más importante: ¡tienen un lugar seguro para reunirse, estímulo y apoyo, su tiempo y motivación! Al mismo tiempo, saben que su gobierno local ofrece pequeñas subvenciones a organizaciones de jóvenes, y están explorando cómo solicitar una. La organización de Sara también ha puesto en marcha un proyecto con una subvención de la European Youth Foundation.

6.11 | ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN

INSTRUMENTOS LEGALES DE DERECHOS HUMANOS

- La Convención Europea de Derechos Humanos ha sido ratificada por todos los miembros del Consejo de Europa. Protege un conjunto de derechos civiles y políticos, incluidos los derechos a la privacidad, seguridad y protección ante el trato inhumano y degradante. Aunque la Convención también protege la libertad de expresión, con ese derecho se permiten restricciones cuando las formas de expresión pudieran poner en peligro a otros o dañar a la sociedad en su conjunto.
- El Tribunal Europeo de Derechos Humanos defiende los derechos en la Convención Europea y toma decisiones sobre quejas individuales acerca de violaciones de derechos humanos. La jurisprudencia del Tribunal ha dado una interpretación del “discurso de odio” con la que se asegura de que los peores abusos no sean protegidos por el derecho a la libertad de expresión.
- El Convenio sobre la Ciberdelincuencia fue elaborado por el Consejo de Europa junto con sus protocolos adicionales referentes a la tipificación como delito de los actos de naturaleza racista o xenófoba cometidos a través de sistemas de cómputo (2003, núm. 189). Es el único tratado internacional en la materia que es vinculante. Entró en vigor en julio de 2004 y formula las directrices para todos los gobiernos que deseen elaborar una legislación contra la ciberdelincuencia.

ORGANISMOS DE CONTROL DE DERECHOS HUMANOS

- La Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI, por sus siglas en inglés) es un órgano de derechos humanos del Consejo de Europa, compuesto por personas expertas independientes, que publica informes de control, incluidos reportes sobre el problema del discurso de odio. De especial relevancia son sus recomendaciones revisadas de política general sobre la lucha contra el discurso de odio.
- El Comisario de Derechos Humanos ha resaltado que el discurso de odio es un problema de derechos humanos (por ejemplo, en relación con las personas romaníes, refugiadas y solicitantes de asilo). También ha exigido que se adopten medidas contra el discurso de odio.

RECURSOS EDUCATIVOS DEL CONSEJO DE EUROPA

- *Bookmarks: un manual para combatir el discurso del odio en línea a través de la educación en derechos humanos.*
- *Compass: manual de educación en los derechos humanos con jóvenes.*
- *Developing Intercultural Competence through Education, Interculturalism and Multiculturalism: Similarities and Differences.* El objetivo de esta publicación es ofrecer un fundamento educativo y un marco conceptual para el desarrollo de la competencia intercultural, así como una descripción clara de los elementos constitutivos que se desarrollarán en y a través de la educación.
- *Manual de conocimientos de internet*, una guía que explica cómo aprovechar al máximo internet y cómo proteger la privacidad en los sitios web y las redes sociales.
- *Starting Points for Combating Hate Speech Online.*
- Publicación de una investigación sobre los discursos de odio en línea y un estudio de mapeo de campañas contra el discurso de odio en línea.
- Módulos del Programa Pestalozzi sobre educación en medios y aprendizaje intercultural.
- *Curriculum Development and Review for Democratic Citizenship and Human Rights Education.* Documento publicado junto con la UNESCO, la Oficina para las Instituciones Democráticas y los Derechos Humanos de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE) y la Organización de los Estados Americanos (OEA).

- *Wild Web Woods*. Un juego en línea para que los niños y niñas aprendan métodos básicos a fin de mantenerse seguros en línea.

RESUMEN DEL CAPÍTULO EN CINCO PUNTOS

- Cualquiera puede participar en acciones contra el discurso de odio, sólo se necesitan motivación y ciertos preparativos.
- Es importante entender la complejidad de los asuntos en cuestión y de las dinámicas sociales en línea y fuera de internet.
- Es crucial tener preparación emocional y contar con el apoyo de un equipo u organización. Participa con otras personas.
- El lenguaje puede reproducir estereotipos negativos y la exclusión; es posible usar lenguaje no excluyente. Al cambiar el lenguaje, la realidad también cambia.
- Es importante, en términos de legitimidad y eficacia de las acciones, hacer participar a quienes son objeto del discurso de odio y a “exproductores” de ese discurso.

NOTAS

- 1 Barrett, M. (2016), *Competences for Democratic Culture: Living Together as Equals in Culturally Diverse Democratic Societies*, Consejo de Europa, Estrasburgo. [Resumen en español: <<https://rm.coe.int/16806ccc0d>>]
- 2 Para mayores detalles sobre los distintos tipos de estrategias, véase *Bookmarks: A Manual for Combating Human Rights Online through Human Rights Education* (capítulo 5.7, p. 179).
- 3 Khan, A. (2015), *Activist Burnout Is Real – And You Probably Need to Read These 4 Ways to Manage It*, *Everyday feminism*, disponible en <<http://everydayfeminism.com/2015/05/dealing-with-activist-burnout/>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 4 Mills, S. (2008), *Language and sexism*, Cambridge University Press, Cambridge.
- 5 Para el artículo completo, véase <www.telegraph.co.uk/news/2016/03/23/dont-call-them-illegal-immigrants-says-europe-human-rights-commi/> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 6 Tell MAMA Measuring Anti-Muslim Attacks (2016), *The Language of Anti-Muslim Prejudice or Islamophobia*. The TELL MAMA Language Tracker, disponible en <<http://tellmamauk.org/the-language-of-anti-muslim-prejudice-or-islamophobia/>> (Consulta: 22 de junio, 2018).
- 7 Para más información, véase <www.facebook.com/Not-in-MY-Name-Muslims-Against-Terrorism-214632765363893/>.
- 8 Para más información, véase <www.coe.int/en/web/european-youth-foundation>.

¡Ha nacido el grupo “Sí podemos” y va por su primera acción!



Siento que ahora somos un grupo y tenemos muchas ideas. Necesitamos planear una primera acción.

Sí, pero ¿qué es lo primero que haremos? Tenemos muchas ideas...

Creo que el primer paso es entender qué pasó y las ideas que hay detrás de los mensajes. ¿Qué intentaban obtener con ellos? ¿Y por qué los publicaron?

Podemos analizar el asunto, pero necesitamos actuar ya.



Necesitamos hacer las dos cosas: analizar y hacer algo. En este momento nos encontramos entre ambas. ¿Por qué no algunos de nosotros trabajamos con la Sra. Hilte en esa idea de las narrativas y el discurso de odio en línea y algunos otros averiguamos más sobre las acciones que realiza la campaña Movimiento Frente al Discurso de Odio?



Hagámoslo así. #SiPodemos ¡es un buen hashtag! Es una idea positiva que podemos promover.

Entonces, ¿ahora somos el grupo #SiPodemos?

¡Sí! Marti, ¿puedes crear un grupo para que trabajemos en línea?



ACTUAR PASO A PASO

Este capítulo es una guía paso a paso para desarrollar una campaña de contranarrativas o narrativas alternas. También incluye un conjunto de herramientas con recomendaciones y tácticas, así como ejemplos ilustrativos útiles para elaborar las contranarrativas y seguir los pasos para deconstruir las narrativas opresivas. Es obvio que esto no representa una receta garantizada para desmontar las narrativas opresivas, ya que, intrínsecamente, éstas son diversas y los contextos sociopolíticos donde operan también lo son.

La guía paso a paso no debería ser un marco estricto y rígido, sino más bien una guía “flexible” que se puede adoptar y “piratear” y de la que es posible apropiarse y adaptarla para ser utilizada en distintos contextos locales y nacionales. Estas directrices deberían tomarse más como una caja de herramientas tipo “hágalo usted mismo” —independientemente de si eres una persona educadora o parte de un grupo informal de activistas locales o perteneces a una organización— y te guiará a través de cuatro fases de elaboración de la contranarrativa:

1. **Evaluación de la narrativa opresiva a la que deseas responder.** Examinar la narrativa opresiva al detalle te servirá para entender sus dinámicas internas y también el contexto en el que se desarrolla su alcance y su difusión en los medios.
2. **Diseñar la contranarrativa** es la fase en la que tomarás decisiones estratégicas; elegirás técnicas, tácticas y argumentos que deseas usar, y seleccionarás las plataformas de medios.
3. **Implementar la contranarrativa** es el momento en que pondrás en acción la intervención que diseñaste en la segunda fase.
4. **Vigilar y evaluar la contranarrativa** te ayudará a ver los frutos de tu trabajo, que serán saber cómo se desempeña tu contranarrativa y cuál es su efecto. Esta fase también te ayudará a reflexionar sobre el trabajo que has hecho y en cómo ajustarlo cuando lo repitas, en caso de ser necesario.

En conjunto las cuatro fases operarán iterativamente: por ciclos consistentes en una secuencia de acciones que se repiten para acercarse cada vez más a los resultados deseados. Una iteración consiste de cuatro fases. Una vez que evalúas la primera iteración de tu contranarrativa e identificas que tus objetivos se alcanzaron parcialmente, esto significa que debes repetir la iteración (las cuatro fases) hasta alcanzar los objetivos.



EJEMPLO DE ITERACIÓN

El primer ministro del país X ha hecho una fuerte declaración contra la comunidad romaní durante una entrevista en vivo, en horario estelar, en un programa popular de la televisión nacional. Esto alentó a grupos, organizaciones, personas y partidos nacionalistas y conservadores a iniciar una campaña contra esta comunidad. Los medios (impresos, electrónicos convencionales y en línea) están dando enorme espacio a esta narrativa.

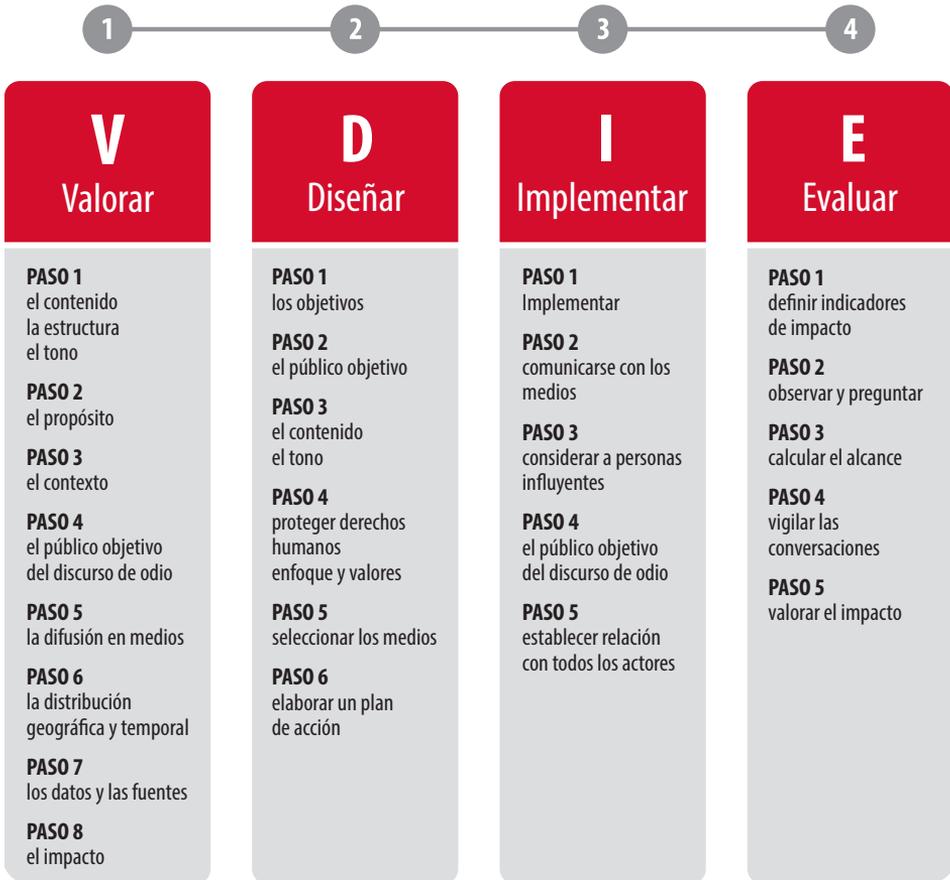
Una red de activistas y organizaciones, a la que tú perteneces, ha comenzado una campaña para combatir la narrativa opresiva y para buscar que el primer ministro se disculpe y se retracte de su declaración.

Después de tres meses de campaña, el primer ministro se disculpa por su declaración, pero sigue sin apoyar a la comunidad romaní. Además, no se disculpó en una entrevista en vivo en horario estelar, sino que, en lugar de ello, dio la entrevista a un bloguero local que tiene un público de 100 visitantes por mes. Por lo tanto, el objetivo de la campaña de la red que apoya esta comunidad sólo se alcanzó parcialmente. En consecuencia, después de la evaluación de los resultados de la campaña, se decidió que se requería otra **iteración** con el fin de alcanzar totalmente los objetivos de campaña.

El siguiente esquema muestra un resumen de la guía paso a paso, que incluye las cuatro fases: 1) valoración, 2) diseño, 3) implementación y 4) control y evaluación final.

Cada fase se subdivide en pasos; cada paso se subdivide en sugerencias y herramientas que te ayudarán y guiarán para conseguir una iteración exitosa.

PRIMERA ITERACIÓN



7.1 | FASE 1: VALORAR LA NARRATIVA OPRESIVA

Elaborar contranarrativas eficaces comienza con una comprensión profunda de la narrativa opresiva. En otras palabras, necesitas valorar al detalle la narrativa opresiva a la que deseas hacer frente. Para hacerlo de manera efectiva, esta fase se guía por ocho pasos, los cuales contienen recomendaciones, métodos y herramientas para valorar mejor la narrativa opresiva y sus dinámicas. ¡Es momento de empezar!



ANALIZA EL CONTENIDO, LA ESTRUCTURA Y EL TONO DE LA NARRATIVA OPRESIVA

Esta fase se basa en el Capítulo 4 y propone pasos básicos para valorar la contranarrativa que planeas utilizar. El primer paso es analizar la narrativa opresiva en términos de los siguientes elementos:

- El contenido. Esto se refiere a los debates, temas o asuntos principales de esta narrativa.
- La estructura. Se refiere a cómo se organiza la narrativa en términos de 1) una situación inicial, 2) un conflicto o momento perturbador y 3) una conclusión o situación final.
- El tono. Se refiere a la manera o estilo en el que se emite una expresión, lo cual puede ser útil para señalarnos el objetivo de la narrativa y sus dimensiones emocionales.



Cuando analizas el contenido, la estructura y el tono de la narrativa opresiva, es importante hacerse las siguientes preguntas (sin que éstas sean limitativas):

- ¿Qué asuntos están en juego? ¿Qué temas se mencionan? ¿Qué conceptos parecen ser fundamentales, repetidos o debatidos?
- ¿Cuál es la estructura subyacente de la narrativa? ¿Ha habido una situación original que haya sido perturbada por un evento o conflicto? ¿Cuál parece ser la conclusión o el resultado deseado después de superado el conflicto?
- ¿Qué tipo de lenguaje se usa (por ejemplo, formal o no formal)?
- ¿Qué tono se usa (por ejemplo, irónico, amenazante, arrogante, violento, divertido u ofensivo)?
- ¿Cuáles son las muestras textuales —textos, símbolos o imágenes más representativas o ilustrativas— que te ayudan a describir la narrativa? Es útil mantener un registro de ellas como fuentes y datos para ser usadas en el análisis y en la segunda fase (diseñar la contranarrativa).



Si trabajas con narrativas opresivas en línea, como revistas en línea o plataformas de redes sociales, es posible que necesites subrayar los elementos anteriores. Éstas son algunas herramientas que te pueden ayudar a resaltar, seleccionar fragmentos y guardar muestras de texto y otros de los elementos antes mencionados:

- Diigo (www.diigo.com) es una herramienta que te ayuda a resaltar, etiquetar y seleccionar fragmentos, así como guardar cualquier contenido o recurso en línea y tener acceso a él fácilmente, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Todo el contenido que señales puede guardarse de manera privada o pública.
- Amber (www.amberlink.org) es una herramienta para blogs y sitios web que sirve para mantener en línea vínculos de URL dañados. Por ejemplo, si subiste a tu blog una entrevista en línea de un político que hizo una declaración antisemita, pero después fue eliminada de la red, tu vínculo siempre será accesible con Amber.



El texto siguiente es una adaptación de una muestra de un texto con una narrativa opresiva; se basa en comentarios reales hechos por un político en un país europeo cuando se le preguntó sobre los derechos de las personas LGTBI. Posteriormente se analiza el contenido, estructura y tono de la narrativa.

Ésta es una pregunta que lo hace sentir a uno que está bromeando, pero debo evitar cualquier cosa en ese sentido. Yo le propondría a cualquiera que hiciera declaraciones públicas sobre este tema, que las hiciera con prudencia. Éste es un país serio, cimentado, sobre todo, en valores tradicionales. Éste es un país tolerante. Sin embargo, la tolerancia no significa que deberíamos aplicar las mismas normas a las personas cuyo modo de vida es diferente del nuestro. Hacemos una distinción entre nosotros y ellos. La tolerancia significa paciencia; la tolerancia significa capacidad de coexistir: ésas son las bases de la Constitución de este país, que distingue de manera inequívoca entre la relación conyugal de un hombre y una mujer de otras formas de relaciones. Como he dicho anteriormente, preservaremos esto. Por cierto, estoy agradecido con la comunidad homosexual de este país. Les agradezco por no mostrar la conducta ofensiva que sí se ve en muchos países europeos. Los países tienen que batallar con esto y lo que sucede al final es que obtienen lo opuesto de lo que desean alcanzar. Realmente pienso que aquí, a pesar del hecho de que la Constitución distingue claramente entre matrimonio y otras formas de relación, la gente con un estilo de vida distinto del nuestro está segura. Reciben respeto. Respetamos la elemental dignidad humana que merecen. Considero que los extranjeros no sienten que están en un país peligroso. Esto es positivo. Ése es el modo en que podemos vivir juntos. Si creamos normas más rigurosas o la comunidad de homosexuales se vuelve más provocadora, creo que la situación de paz y calma actual no durará. ¿Quién se beneficia de ello? Todos ganamos si podemos vivir juntos. Confío en que, como están las cosas actualmente, podemos seguir viviendo en paz.

- **Contenido:** los temas a que se refiere son homosexualidad, tolerancia y respeto a la Constitución del país.
- **Estructura:** un país es serio y tolerante (situación original); aceptar “conductas ofensivas” podría dañar esta situación ideal (perturbación o conflicto), de modo que no se puede tolerar esta “conducta” (conclusión propuesta).
- **Tipo de lenguaje usado:** semiformal, lenguaje utilizado por un político de alto rango durante una entrevista; agregar el elemento de la “broma” en el primer enunciado que podría sugerir que el tema LGBTI no es prioritario.
- **Tono usado:** resulta muy interesante que no es agresivo; pone un marcado énfasis en la tolerancia, pero al mismo tiempo transmite elementos opresivos ocultos como los “valores tradicionales” y su “gratitud” a la comunidad homosexual de este país “por no mostrar la conducta ofensiva”.
- **La muestra textual:** los siguientes ejemplos de fragmentos se pueden usar para construir la contranarrativa y emplearse como dato de que esta entrevista contribuye al refuerzo de una narrativa opresiva:

“Yo le propondría a cualquiera que hiciera declaraciones públicas sobre este tema, que las hiciera con prudencia.”: ¿A qué se refiere esta persona cuando dice “con prudencia”? ¿Se trata de una amenaza velada?

“Éste en un país serio, cimentado, sobre todo, en valores tradicionales.”: ¿La seriedad de un país se mide por sus valores tradicionales? Resulta problemático cómo esta persona usa los valores tradicionales como fuente de la seriedad del país.

“Éste en un país tolerante. Sin embargo, la tolerancia no significa que deberíamos aplicar las mismas normas a las personas cuyo modo de vida es diferente del nuestro. Hacemos una distinción entre nosotros y ellos. La tolerancia significa paciencia; la tolerancia significa capacidad de coexistir: ésas son las bases de la Constitución de este país, la cual distingue de manera inequívoca entre la relación conyugal de un hombre y una mujer de otras formas de relaciones.”: Este énfasis excesivo en la tolerancia se usa como un giro de relaciones públicas para distraer la atención de la intención principal de la visión de esta persona sobre la comunidad LGBTI. Se menciona la palabra tolerancia en casi todos los enunciados. Sin embargo, si se lee entrelíneas, el discurso va en otro sentido; por ejemplo, cuando la persona dice que la Constitución del país distingue claramente el matrimonio entre hombres y mujeres, ¿qué decir del matrimonio entre personas del mismo sexo? ¿No es eso también parte de la tolerancia?

“Estoy agradecido con la comunidad homosexual de este país. Les agradezco por no mostrar la conducta ofensiva que sí se ve en muchos países europeos. Los países tienen que batallar con esto y lo que sucede al final es que obtienen lo opuesto de lo que desean alcanzar.”: De nuevo, en forma de un giro de relaciones públicas, la persona agradece a la comunidad homosexual, pero el verdadero significado del agradecimiento es negativo: el orador les agradece por no mostrarse en las calles y en concentraciones públicas. Además, la persona no deja claro cuál es la conducta ofensiva.

“Realmente pienso que aquí, a pesar del hecho de que la Constitución distingue claramente entre matrimonio y otras formas de relación, la gente con un estilo de vida distinto del nuestro está segura. Reciben respeto. Respetamos la elemental dignidad humana que merecen.”: Ésta es la segunda ocasión en que la persona se refiere a la Constitución para hablar de la definición de matrimonio entre hombres y mujeres. Esta doble referencia indica la clara intención de este político en relación con la comunidad LGTBI de este país europeo y también muestra la marginación de este grupo. Pero después de la referencia a la Constitución, la persona intenta cubrir la amenaza legal con palabras estériles sobre la dignidad humana.

“Confío en que como están las cosas actualmente, podemos seguir viviendo en paz.”: La persona termina el enunciado con la idea de coexistencia pacífica en este país.



ANALIZA EL PROPÓSITO DE LA NARRATIVA OPRESIVA

Aquí veremos el propósito de la narrativa opresiva. En otras palabras, examinaremos si la narrativa tiene específicamente la intención de fomentar el odio, llamar a la acción violenta o dañar a algún individuo o grupo, emocional o físicamente. Puedes leer más sobre la importancia de analizar el significado de una narrativa en el Capítulo 4.



Con frecuencia, la gente habla o escribe, sobre todo en línea, oculta tras una máscara anónima, sin pensar dos veces en lo que hace. Dice o escribe palabras que pueden lastimar a alguien más. Estas palabras a veces tienen esa intención: lastimar a alguien. Las siguientes preguntas pueden ayudar a analizar el propósito de la narrativa opresiva:

- ¿Cuál es el propósito principal de la narrativa? ¿Qué busca hacer?
- ¿Alienta conductas de odio hacia los grupos que son objeto de éste?
- ¿La narrativa opresiva tiene forma de estereotipo, prejuicio o racismo?
- ¿Por qué se produce la narrativa opresiva? ¿Cómo surgió?



Discute y analiza las preguntas anteriores. Usa una plantilla como la siguiente para registrar los puntos más importantes.

Intención principal

Por ejemplo, ¿busca legitimar una política?, ¿busca convencer al público sobre cierta acción?

Forma de estereotipo, prejuicio o racismo

Por ejemplo, ¿hay contenido antisemita o sexista en una entrada de Facebook dirigida a una estudiante judía?

Tipo de conducta de odio promovida

Por ejemplo, ¿hay un llamado a “matar a los musulmanes”?

Posibles razones por las que surgió o persiste la narrativa opresiva

Por ejemplo, ¿hay algún conflicto sociopolítico irresuelto?



ANÁLISIS DEL CONTENIDO, ESTRUCTURA Y TONO DE UNA NARRATIVA XENÓFOBA

Los *posts* y mensajes que recibí Oli apoyan la narrativa xenófoba, En ésta, las y los ronianos son representados como una amenaza para Marcadia. Éste era un país próspero y la llegada de personas migrantes es presentada como la causa de males sociales como el desempleo y la inseguridad. El conflicto necesita resolverse, y para ello se propone detener la inmigración y limitar los derechos de las personas migrantes. Es un “nosotros” contra “ellos”. Si no se van, la prosperidad no volverá a Marcadia. Esta estructura se evidencia en muestras de texto como “Comiencen a empacar y váyanse a casa”, en un tono agresivo.



ANALIZA EL CONTEXTO

El contexto es muy importante. Los contextos históricos, culturales y del momento pueden indicarte por qué suceden ciertas narrativas opresivas en ciertos momentos.



Un buen examen de contenido debería estructurarse alrededor de estas tres preguntas principales:

- ¿Cuál es el contexto social, político y económico actual?
- ¿Cuál es el contexto histórico?
- ¿Cuál es el contexto cultural?





Esta plantilla te permitirá analizar de manera completa el contexto y registrar cualquier observación de distintas dimensiones del contexto de la narrativa. Completa las celdas que sean relevantes para la situación planteada.

Contexto social

Contexto político

Contexto económico

Contexto cultural

Contexto geográfico

Contexto de los medios



EL CONTEXTO DE LA XENOFOBIA CONTRA LOS ROLONIANOS

En Marcadia, y también en países vecinos, hay muchos estereotipos negativos sobre las personas de Rolonia; por ejemplo, que son flojas y viven de los subsidios. En la actualidad, la situación económica de Marcadia ha empeorado y hay altos niveles de desempleo, en particular entre la gente joven. Algunas y algunos políticos han apelado a esos temores mediante una narrativa que sugiere que la inmigración es la causa de los males sociales. Proponen cambios en las leyes de inmigración. La gente de Rolonia siente que no es bienvenida y se siente impotente.

Fase

1 VALORAR 2 DISEÑAR 3 IMPLEMENTAR 4 EVALUAR

Paso

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8

ANALIZA EL O LOS OBJETIVOS DEL DISCURSO DE ODIO EN EL CONTEXTO DE LAS RELACIONES SOCIALES

Las narrativas opresivas pueden dirigirse a personas o grupos que ya han sido excluidos de alguna manera, como son las personas con discapacidad y aquellas que solicitan asilo. A menudo, las narrativas opresivas se construyen a partir de prejuicios y discriminaciones sociales existentes dirigidas hacia ciertos grupos, como se vió en el Capítulo 2. La situación de los grupos que son objeto de narrativas opresivas necesita ser comprendida en el contexto de las relaciones sociales y de poder desiguales. Por ejemplo, algunos grupos disfrutan sus derechos, mientras que otros están marginados.



El público objeto de este tipo de discurso puede ser muy diverso: desde celebridades populares (por ejemplo, la ganadora del concurso de canciones de Eurovisión 2014, Conchita Wurst, ha sido objetivo del discurso de odio debido a su transexualidad) hasta personas refugiadas y migrantes (por ejemplo, algunos políticos europeos han sostenido que la población migrante ha llevado enfermedades como el cólera y la disentería a Europa, así como “toda clase de parásitos y protozoarios, los cuales [...] aunque no son dañinos en los organismos de esta gente, podrían ser peligrosos aquí”).

Algunas muestras de texto identificadas en el Paso 1 pueden ayudar a analizar el público objeto de este tipo de discurso y el contexto de sus relaciones sociales. En esa etapa deberás considerar a personas particulares o grupos que sean objeto de la narrativa opresiva.



Describe el grupo objeto de este discurso con esta plantilla.

LA NARRATIVA OPRESIVA ESTÁ DIRIGIDA A LAS SIGUIENTES PERSONAS O GRUPOS:

a) personas

b) grupos

Objetivos comunes del discurso de odio

- Gente que solicita asilo y migrantes
- LGBT
- Romaníes
- Minoría religiosa
- Otro: _____
- Otro: _____



PERSONAS ROLONIANAS COMO OBJETIVO DEL DISCURSO

Las y los rolonianos representan un objetivo común del discurso de odio, pero no son los únicos; otros grupos de origen extranjero y minorías religiosas han sido objeto de lo mismo en Marcadia. Un ejemplo de muestras textuales fueron los *posts* que Oli vio y los mensajes que recibió, como “Empieza a empacar y vete a casa”. La comunidad roloniana constituye uno de los grupos más grandes de inmigrantes en Marcadia. Se les acusa de “robar los empleos de los marcadianos”, pero, de hecho, en la actualidad proporcionalmente más personas rolonianas están desempleadas o subempleadas.





ANALIZA LA DIFUSIÓN EN LOS MEDIOS

En este paso intentamos observar a qué medios ha llegado la narrativa y si éstos han sido un vehículo para difundirla más. Ciertas narrativas opresivas pueden aparecer como noticia principal en algunos de los mayores medios de comunicación del mundo, mientras que otras están limitadas a los niveles locales o nacionales. Las narrativas de odio que aparecen en cualquier tipo de medio pueden ser peligrosas, por lo que siempre es importante considerar la distribución en todos los niveles: local, nacional o mundial, para analizar mejor su dimensión y todos los posibles efectos negativos.



Para examinar mejor la difusión en los medios, debemos considerar tres elementos:

- ¿Qué tipos de medios convencionales han dado cobertura a la narrativa opresiva (por ejemplo, televisión, periódico y radio)?
- ¿Qué tipos de medios en línea han dado cobertura a la narrativa opresiva (por ejemplo, plataformas de redes sociales, como YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat; portales de noticias o de periódicos en línea, y televisión en línea)?
- ¿Qué niveles de distribución ha alcanzado la narrativa opresiva: a) local, b) nacional, c) internacional?



- Usa buscadores en línea como Google, DuckDuckGo o Bing para investigar los medios en línea, o utiliza *hashtags* para ver si la narrativa opresiva es tendencia en las redes sociales. (Por ejemplo, en 2012 el *hashtag* #UnBonJuif, que significa #UnBuenJudío, fue tendencia por varios días en la tuitosfera francesa, con numerosos chistes antisemitas.)
- Vigila los medios tradicionales viendo (en televisión), leyendo (en periódicos) y escuchando (en radio) las noticias del día. Destaca y archiva cualquier ejemplo donde aparezca la narrativa opresiva.



DIFUSIÓN EN MEDIOS, GEOGRÁFICA Y TEMPORAL, DE UNA NARRATIVA XENÓFOBA

Oli recibía mensajes de personas que la conocían, sus compañeros y compañeras de clase. Al mismo tiempo, ella y sus amistades vieron *posts* xenófobos en los grupos informales de las plataformas sociales de su preparatoria. Ahí se reproducían otros chistes y comentarios que no sólo provenían de su localidad sino de otras áreas del país. La narrativa xenófoba está presente en los medios nacionales casi a diario. Hay un debate sobre políticas de inmigración. Este debate también se está dando en otros países de la región. Paradójicamente, Rolonia es uno de los países en los que la xenofobia contra las personas migrantes y refugiadas se ha elevado durante al año anterior.

Fase

1 VALORAR 2 DISEÑAR 3 IMPLEMENTAR 4 EVALUAR

Paso

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8

ANALIZA LA DIFUSIÓN GEOGRÁFICA Y TEMPORAL

Entender la distribución geográfica y temporal te ayudará a ver dónde y cuándo se encuentra el punto candente de origen, en otras palabras: el lugar y el momento de origen de la narrativa opresiva, así como en qué áreas geográficas y momentos se ha distribuido.



- Identifica dónde está el punto de origen de la narrativa opresiva.
- Identifica la fecha o momento aproximado en que surgió.
- Identifica en qué áreas geográficas se ha difundido la narrativa opresiva.
- Investiga qué comunidades viven en esas áreas y cómo las ha afectado esa narrativa.
- Traza una línea del tiempo y observa si hay algunos conflictos o sucesos que se puedan relacionar con la narrativa opresiva (presentes o históricos, por ejemplo) en las áreas donde está siendo propagada.



- Usa Storymap (<https://storymap.knightlab.com/>) o Mapbox (www.mapbox.com) para indicar en un mapa la difusión geográfica de la narrativa. Ambas herramientas también te permiten agregar tu opinión, pensamientos o contexto.



VERIFICA DATOS Y FUENTES

La narrativa opresiva se construye sobre mitos y normas sociales. Desafiar la narrativa opresiva requiere fuentes y datos o hechos verificados. Internet alberga una enorme cantidad de recursos e información; sin embargo, por otro lado, resulta difícil manejar dicho volumen de información y verificar cada dato y fuente. Por lo tanto, volver a revisar las fuentes y los datos usados por la narrativa opresiva es un paso importante hacia la obtención de una contranarrativa creíble, con hechos y fuentes alternas.



- Revisa qué datos se utilizan en la narrativa opresiva; por ejemplo, históricos, culturales, religiosos o (aparentemente) científicos.
- Verifica la fuente de los datos; por ejemplo, órganos gubernamentales, organizaciones independientes o científicas, o instituciones religiosas.
- De ser posible, contacta las instituciones o a personas funcionarias para entrevistarlas sobre los datos en los que sus organizaciones han sido citadas como fuentes.
- Identifica datos alternos de fuentes alternativas.



- Si has encontrado una fotografía sexista que busque deshumanizar a la persona, intenta investigar y averiguar si la fotografía fue manipulada; utiliza para ello las siguientes herramientas: ImageForensic (www.imageforensic.org) o FotoForensics (www.fotoforensics.com).
- Si estás investigando datos y fuentes en Twitter, usa el *plug-in* (programa complementario) TweetCred (<http://twitdigest.iitd.edu.in/TweetCred/>), que te permite evaluar en tiempo real la credibilidad de contenido en Twitter.



DATOS Y FUENTES DE UNA NARRATIVA XENÓFOBA

Uno de los datos mencionados con frecuencia es que, hace décadas, la situación de la economía y el empleo de Marcadia era floreciente; sus ciudades, seguras, y sus servicios de asistencia social, eficientes. En la actualidad, eso ya no es así. Se argumenta que se ha permitido a mucha gente vivir en el país y que ayudar a las personas migrantes ha sobrecargado a los servicios de asistencia social.



ANALIZA EL IMPACTO

El efecto real o potencial sobre las personas, grupos o sociedad en su conjunto es una de las consideraciones más importantes en la valoración de la narrativa opresiva. El impacto puede ser diverso: puede alentar los suicidios y los crímenes de odio; puede conducir a que las instituciones del Estado o las compañías privadas adopten políticas discriminatorias, o puede marginar a personas o grupos.



El efecto de una narrativa opresiva puede analizarse desde distintas perspectivas.

- Desde una perspectiva cuantitativa: el número de personas y grupos afectados por ésta y el número de aquellos que la apoyan.
- Desde una perspectiva cualitativa: la manera en que las personas y grupos son afectados por ser discriminados, amenazados o, incluso, atacados físicamente. Averigua cómo afectó eso a las vidas de las personas o grupos. Si es posible, realiza entrevistas y registra sus historias.
- Para un mejor análisis del efecto de la narrativa opresiva, busca identificar su impacto a nivel de la persona o de grupos, así como a niveles local, nacional e internacional.
- Averigua si la narrativa opresiva ha llevado a cambios de política negativos a nivel local o nacional.



Esta hoja de trabajo te será útil para registrar los efectos de la narrativa opresiva.

A nivel de las personas o grupos:

A nivel nacional:

A nivel local:

A nivel internacional:



LAS REPERCUSIONES DE LA NARRATIVA XENÓFOBA

Oli se sintió afectada personalmente, al igual que otras personas de su escuela, también de origen roloniano. Sentía temor, desánimo e impotencia. Su familia se sentía de la misma manera, pero le pedía a Oli que no dijera nada. “Si dices lo que piensas, nos odiarán más”, decía su padre. La comunidad roloniana es discriminada en su localidad y en todo el país. Los chistes son comunes, pero ahora hay más amenazas e insultos. Un político que defiende los derechos de las personas inmigrantes fue atacado físicamente hace poco mientras caminaba por su ciudad. Hay cifras que sugieren un incremento de 53% de los incidentes de odio reportados, en comparación con los del año anterior.

7.2 | FASE 2: DISEÑAR LA CONTRANARRATIVA

Después de la valoración detallada de la narrativa opresiva en la primera fase, donde identificamos los elementos principales de la misma, su distribución, los grupos objeto del discurso de odio y sus dinámicas, ahora es momento de diseñar la contranarrativa. En otras palabras, ésta es la fase donde usas de manera estratégica los resultados de la valoración y, con base en ellos, diseñas tu propia contranarrativa. Esta fase tiene seis pasos:



DEFINE VISIÓN Y OBJETIVOS

Lo primero que hay que hacer es definir una visión para la narrativa emancipadora que las personas a las que te diriges deberían apoyar. Ésta es la narrativa que debería sustituir a la narrativa opresiva del discurso de odio. A partir de la visión, siguen los objetivos de la contranarrativa, es decir, el conocimiento, los valores y las actitudes acerca de los derechos humanos y la democracia, elementos que la contranarrativa debería promover entre las personas a las que te diriges.



Cuando defines una visión y objetivos, evita responder directamente al discurso de odio. Toma distancia y pregúntate lo siguiente: *¿Qué nos gustaría que sucediera? ¿Cuál es nuestra situación alterna preferida?* A continuación se enuncian algunas sugerencias y posibles dificultades:

- **Muestra seguridad:** capta la atención del público dando una alternativa.
- **Empodera:** da espacio para la acción, permite que el público se autoidentifique con tu causa y bríndales modelos positivos que seguir.
- **Sé realista:** ¿qué cambio puedes lograr en o junto con tu público en las siguientes semanas?
- **Cautiva a tu público:** dales espacio para que exploren perspectivas alternativas y reflexionen en ellas.
- **Sé positiva/o:** bríndales alternativas creativas y emancipadoras frente a las narrativas opresivas.
- **Sé breve:** busca definir tu visión y los objetivos mediante enunciados sencillos.
- **Específica:** cuanto más claros sean tus objetivos, mayores serán las oportunidades que tendrás para alcanzarlos.
- **No te muestres a la defensiva:** evita hacer énfasis en la narrativa de odio que rechazas.
- **No victimices:** las contranarrativas que apuestan por los sentimientos empáticos de tristeza y lástima con la gente objeto del discurso de odio enfatizan su papel de víctimas.
- **No seas ingenua/o:** no establezcas metas que sean demasiado difíciles, tomarán demasiado tiempo para ser alcanzadas o parecerán demasiado idealistas.
- **No sermonees:** no presentes tus ideas como soluciones absolutas del experto que todo lo sabe y que es el mejor en su campo.
- **No (re)produzcas discurso de odio:** no retomes las narrativas de odio o produzcas un nuevo discurso de odio.

Una definición clara de la visión y los objetivos es útil para describir lo que intentas lograr con tu contranarrativa y te ayuda a medir su desempeño cuando la promueves.

En este manual no sugerimos ningún periodo específico para cumplir los objetivos, es decir, si deben ser a corto o largo plazo, porque eso depende de muchos factores, incluidos, por ejemplo, el público objetivo, el contexto o la plataforma de medios.



VISIÓN Y OBJETIVOS DEL GRUPO “¡SÍ PODEMOS!”

Oli organizó varias reuniones. Después de analizar el discurso de odio experimentado por ella, se decidió la **visión** del grupo:

Los estudiantes de la preparatoria X (la de Oli y sus compañeras/os) juzgan la diversidad como una fortaleza.

Los **objetivos** de su contranarrativa serían para que las y los estudiantes de la preparatoria:

- Experimentaran cómo la diversidad enriquece a las personas jóvenes y a Marcadia, como país.

- Aprendiesen sobre los vínculos históricos entre Marcadia y otros países.
- Reflexionaran críticamente sobre la diversidad, para ver sus contribuciones y la fortaleza que suman.
- Aprendiesen que la no discriminación es un derecho humano universal.
- Promovieran actitudes de tolerancia e inclusión hacia las y los estudiantes inmigrantes que asisten a la preparatoria.

El grupo también discutió el tipo de actividades que podrían organizar para promover su contranarrativa. De este modo, se propusieron cuatro actividades interrelacionadas principales para llevar a cabo a lo largo de dos meses: 1) sesiones con sus profesores de Historia y Lengua sobre asuntos relacionados con la diversidad, el pluralismo y el discurso de odio en Marcadia; 2) un juego de simulación, como *Clash of Freedoms* (Choque de libertades) o *Play it Again* (Inténtalo de nuevo) del manual *Bookmarks*; 3) una exposición fotográfica de y para estudiantes; 4) memes en línea con historias empoderadoras y personales para promover el compromiso entre las y los estudiantes de la preparatoria, usando el *hashtag* #SíPodemos. Consideran que estas actividades aumentarán la solidaridad y el aprecio a la diversidad como una fuerza entre los y las estudiantes de la escuela.



DEFINE TU PÚBLICO META

Una vez definidos los objetivos, es momento de identificar el público objetivo. Debemos definir con claridad quién es el objetivo de nuestra contranarrativa. Una definición clara y acertada del público objetivo te ayudará a seleccionar los canales de medios y las técnicas apropiadas en los siguientes pasos.



- Diseña tu contranarrativa teniendo en mente a un público específico. Dentro de cualquier público, el grupo de gente es diverso y tiene actitudes, conductas, modos de pensar y roles distintos.
- Intenta entender e identificar a distintos grupos o segmentos dentro del público: adolescentes, periodistas, políticos del gobierno o de los partidos de oposición, pensionistas.
- Decide si tu contranarrativa se enfocará en aquellas personas que están contribuyendo a la narrativa opresiva como productoras de odio, en quienes son indiferentes o en que son objeto de la narrativa opresiva.
- Crea personajes ficticios, generales, que representen las necesidades, conductas y características de un público amplio.



Usa la siguiente plantilla para definir los segmentos particulares de tu público y crea personajes. Recuerda: ésta es una plantilla general; tú la puedes adaptar a contextos locales, nacionales o internacionales.

Políticos (incluye a todos los actores políticos: presidenta/e, ministras/os, asesoras/es, partidos de oposición, alcaldes/sas)

Sector público y universidades (incluye todo el sector de servicio público: docentes y personal médico, por ejemplo; así como el sector académico)

Jóvenes (incluye a personas jóvenes de todos los orígenes, áreas geográficas, etc.)

Sociedad civil (incluye a personas y organizaciones que son parte de este sector)

Medios (incluye a cualquier representante de los medios: editor/a en jefe, periodista, bloguero/a, etc.)

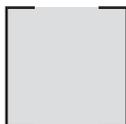
Celebridades (incluye a gente famosa con amplia audiencia)

Comunidades religiosas (incluye a todas las personas representantes de cualquier religión que haya en el país)

Organizaciones internacionales (incluye representantes de cualquier organización y misión, como son los organismos de la onu, las embajadas, el Consejo de Europa e instituciones, etc.)

Crea un personaje

Agrega una fotografía o un dibujo



Nombre:

Religión:

Género (si aplica):

Localidad:

Nacionalidad (si aplica):

Ocupación:

Otras características:

A qué segmento del público pertenece (consulta la información vista anteriormente):

- ¿Produce o es objetivo de la narrativa opresiva, o una persona aliada o alguien indiferente?
- ¿Se relaciona directa o indirectamente con la narrativa opresiva?
- ¿Cuáles son sus actitudes, sentimientos y simpatías?
- Intereses generales (por ejemplo: ¿qué tipo de medios usa?, ¿qué lugares frecuenta más?)



“¡SÍ PODEMOS!” Y SU PÚBLICO META

El público meta son personas jóvenes, estudiantes de 15 a 19 años de edad, tanto mujeres como hombres. La mayoría son objetivos y de origen marcadiano, pero hay grupos de distintos orígenes y creencias religiosas. Se calcula que 30 estudiantes han publicado y reenviado mensajes de odio. Pero muchos otros han apoyado estas visiones sin decir nada. El público meta indirecto son las familias de las y los estudiantes, sus amistades fuera de la escuela y la comunidad local. A las y los estudiantes les encanta el fútbol y la música —en particular, son seguidores del grupo “The Hives” (Urticaria)—, y pasar el tiempo socializando en línea.

Fase

1 VALORAR 2 **DISEÑAR** 3 IMPLEMENTAR 4 EVALUAR

Paso

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6

DEFINE EL CONTENIDO Y EL TONO

En este paso veremos cómo definir el contenido y el tono de tu contranarrativa. Esto depende significativamente de a quién dirigirás la contranarrativa y cuál fue el contenido y el tono de la narrativa opresiva (con base en los resultados del primer paso de la Fase 1).



- Piensa en quién leerá tu contenido. ¿Tu contranarrativa se dirigirá a gente joven, personas de la política o líderes religiosos? Si diriges tu contranarrativa a personas jóvenes, entonces deberías usar un lenguaje amigable para ellas y evitar la terminología académica. De este modo, tu contenido se debería enfocar hacia el segmento particular del público que serían tus lectores potenciales y quienes podrían comprometerse con tu contranarrativa.
- El tono es muy importante en términos de conectar con el público. En función de los objetivos que deseas alcanzar (otra razón por la cual deberías definirlos claramente), ajusta el tono a los distintos públicos con los que quieres establecer conexión y a los contextos de tus acciones específicas. Por ejemplo, en un video en el que antiguos extremistas comparten sus historias personales puede usarse un tono sentimental; en un cómic se puede usar un tono satírico, y en una presentación a quienes se encarguen de diseñar políticas públicas puede usarse un tono formal.

En resumen: siempre ten en mente tus objetivos y público.



Usa la siguiente plantilla para identificar tu público meta, el contenido y el tono, y traza líneas para unirlos como corresponda.

Ejemplo
Público meta:
jóvenes

Ejemplo
Tono:
**informal,
con humor,
emotivo**

Ejemplo
Contenido:
**amigable a los
jóvenes, con datos,
ilustraciones,
historias personales**

Público meta 1

Contenido

Tono

Contenido

Público meta 2

Tono

Contenido

Público meta 3

Contenido

Público meta 4

Tono

Tono

Público meta 5

Tono

Público meta 6

Contenido

Contenido



ASEGURAR UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

Asegurar un enfoque de derechos humanos y valores es un paso esencial para garantizar que no se reproduce una narrativa opresiva mediante la contranarrativa, y que, además, se hace un fuerte énfasis en la universalidad e importancia de los derechos humanos. Tu contranarrativa debería reflejar ampliamente los derechos humanos y referirse a ellos de manera explícita y al riesgo o amenaza en que se encuentran por la narrativa opresiva. Aunque este tema se desarrolla a fondo en el Capítulo 6, en este paso haremos una lista de verificación rápida de algunos puntos clave que se deben asegurar durante la fase de diseño.



LISTA DE VERIFICACIÓN:

- **¿Humaniza?** Humanizar a todas las personas que se relacionan con una narrativa opresiva es un elemento importante al que debes dar énfasis en tu contranarrativa. Uno de los verdaderos peligros que plantean las narrativas opresivas es la deshumanización de la persona o de los grupos. El proceso de deshumanización apunta a representar a cierta persona o grupo como alguien menos que humano. Philip Zimbardo, en su libro *El efecto Lucifer* (2007), describió el proceso de deshumanización que “se inicia con la concepción de ideas estereotipadas del otro [...] ideas del otro como despreciable, el otro como todopoderoso [...] el otro como una amenaza fundamental a nuestros apreciados valores y creencias”. Por lo tanto, asegúrate de no descuidar este elemento.
- **¿Promueve la solidaridad?** Solidaridad significa mostrar tu apoyo y ayudar a quienes son objeto de las narrativas opresivas. Puede adoptar distintas formas: por ejemplo, marchas de solidaridad en las calles para proteger los derechos de la mujer; *flash mobs* o movilizaciones relámpago en el centro de una ciudad para aumentar la conciencia respecto a las personas con discapacidad; cambiar tu foto de perfil en las plataformas de redes sociales; o firmar peticiones. Quienes sufren por una narrativa opresiva, por lo general están en silencio y aislados, lo que puede conducirlos a la depresión y al suicidio. Mostrarles solidaridad y empatía es un valor fundamental que es probable que desees asegurar que esté presente en tu contranarrativa.
- **¿Promueve la participación?** La participación es uno de los principios fundamentales de la democracia. La participación libre y significativa es también un derecho universal para todas aquellas personas que desean participar en decisiones que afecten sus derechos humanos. Por ejemplo,

si tu contranarrativa encara los asuntos de las personas refugiadas, querrás asegurarte de que ellas tengan acceso a la información en una forma y lenguaje que puedan entender.

- **¿Alienta el diálogo intercultural?** Dicho intercambio, tal como lo define el Consejo de Europa, significa el “diálogo entre culturas, que nos permite vivir juntos de manera pacífica y constructiva en un mundo multicultural y desarrollar un sentido de comunidad y pertenencia”. Asegurar que las diversas culturas están representadas en tu contranarrativa no sólo enriquece culturalmente el contenido de ésta, sino que también acaba con el mito y los prejuicios de que “algunas” culturas son superiores a otras. Sirve, además, como antídoto a la creación de estereotipos y al racismo, la xenofobia, la intolerancia, el miedo, el rechazo, la discriminación y la violencia, características todas que pueden amenazar la paz y la esencia misma de las comunidades locales y nacionales.
- **¿Promueve valores de no discriminación e igualdad?** La no discriminación y la igualdad significan que todas las formas de discriminación en el ejercicio de los derechos deben prohibirse, prevenirse y eliminarse. Al diseñar la contranarrativa no debemos caer en la trampa de reproducir la discriminación; es decir, no puedes luchar contra la discriminación mediante la discriminación. Se debería dar particular importancia a los grupos más marginados que enfrentan algunos de los obstáculos más difíciles para lograr materializar sus derechos por completo.
- **¿Empodera?** El empoderamiento supone el proceso de apoyo a otra persona o grupo, que a menudo son víctimas de violencia, tortura, narrativa opresiva, marginación o discriminación, para que descubran y reivindiquen su poder personal y derechos. El empoderamiento puede asumir varias formas: mediante educación y cursos de formación o brindando oportunidades de hablar ante un público. El empoderamiento puede hacerse en distintos lugares, por ejemplo, en la escuela, el trabajo, dentro de la familia o en el vecindario. El empoderamiento también sucede en varios niveles, como el individual, grupal o comunitario. Por lo tanto, asegurar el empoderamiento de quienes son objeto de las narrativas opresivas —sean personas o grupos— por medio de tu contranarrativa es un paso importante para alentarlos a superar los obstáculos en la vida y en el trabajo y para que participen con otras personas, instituciones o la sociedad.
- **¿Alienta a aprender sobre los derechos humanos?** Es importante usar, referirse explícitamente y recurrir a los instrumentos de derechos humanos, nacionales e internacionales, existentes. El discurso de odio constituye una violación de los derechos humanos y está regulado por la ley en la mayoría de los países. Tus mensajes tendrán una mayor fuerza si están referidos a los estándares y compromisos acordados y fomentarán el conocimiento sobre los derechos humanos.



“¡SÍ PODEMOS!” COMO EDUCACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

El grupo de estudiantes “¡Sí podemos!”, encabezado por Oli, decidió iniciar una campaña y organizar varios tipos de actividades educativas, comenzando con un festival musical escolar y talleres participativos en su escuela. Las acciones planeadas por el grupo buscan promover una cultura de derechos humanos y de aprecio a la diversidad. Las acciones se centran en una narrativa alterna, que propone el objetivo del grupo. Las actividades evitan representar a unos como “malos” o “villanos” y a otros como “buenos” o “salvadores”. Mediante juegos de simulación y sesiones de teatro participativas en la escuela, el grupo espera crear un espacio seguro para la reflexión y el diálogo sobre los temas, más que responder directamente a los comentarios en línea de modo defensivo. Las actividades pretenden que todos quienes tengan que ver con esta situación participen y reflexionen en conjunto sobre la narrativa alterna: hay una necesidad de comunicación, todas las personas somos diferentes, pero todas somos iguales.



SELECCIONA LOS MEDIOS

Antes de la invención de internet y de la web (www, por sus siglas en inglés), los medios consistían mayormente en periódicos, radio y televisión. Con la aparición de internet, un género completamente nuevo de aplicaciones y plataformas basadas en la web ha comenzado a surgir. En la actualidad resulta difícil clasificar los medios, ya que en su mayoría son cada vez más híbridos: es posible ver televisión en su forma tradicional, pero también por internet (transmisión en vivo o directo) en una computadora o teléfono inteligente, que, además, puede incluir características como chateo en tiempo real, entre otras. No obstante, a continuación se presenta una sencilla clasificación de los medios:

Medios masivos

- Televisión
- Radio
- Prensa

Medios basados en internet

- Plataformas de redes sociales (por ejemplo, Facebook, YouTube, Instagram, Snapchat, VKontakte)

- Sitios web, blogs y videoblogs
- Radio en línea y podcasts
- Periódicos en línea

Espacios fuera de internet

- Murales públicos
- Carteles
- Volantes/folletos

Cada medio tiene su propio público. Algunos de los segmentos del público, como la gente joven, tienen una mayor tendencia a navegar y participar a través de medios basados en internet. En este paso, analizarás y seleccionarás los medios que llegarán a tu público meta y que también servirán como el canal para difundir tu contranarrativa.



- Una vez que has identificado el público meta (Paso 2) y sus segmentos particulares, así como el contenido y el tono (Paso 3), piensa cuáles son los medios que podrían llegar a tu público.
- Identifica cuál es el tipo de medio más apropiado para compartir y difundir tu contranarrativa y servir como plataforma. A menudo, es una combinación de medios en línea y canales fuera de internet; por ejemplo: una plataforma de redes sociales y arte callejero en una localidad específica. Elige la combinación más apropiada.
- Ten presente los contextos locales de tu público meta. Por ejemplo, no querrás usar medios basados en internet para transmitir tu contranarrativa a una comunidad que no tiene acceso a ese medio.



“¡SÍ PODEMOS!” Y LOS MEDIOS

El grupo de estudiantes “¡Sí podemos!”, encabezado por Oli, decidió iniciar una campaña y lanzarla organizando un festival musical escolar. La campaña usará plataformas de redes sociales para las y los estudiantes junto con medios locales tradicionales para invitar a la comunidad local al festival. Marti es la encargada de las redes sociales en el grupo; desarrolló un sitio web y creó varios grupos en las plataformas de las principales redes sociales en que las y los estudiantes socializan.



Usa la siguiente plantilla para identificar los medios para cada público meta. Traza líneas para unirlos como corresponda.

Ejemplo
Público meta:
**mujeres en
áreas rurales**

Ejemplo
Medio:
**radio
mensajes tipo SMS
encuentros
en persona**

Público meta 1	Medio 	Medio
Público meta 2	Medio 	Medio
Público meta 3	Medio 	Medio
Público meta 4	Medio 	Medio
Público meta 5	Medio 	Medio
Público meta 6	Medio 	Medio



ELABORA UN PLAN DE ACCIÓN

Éste es el paso final de la segunda fase y requiere desarrollar un plan de acción para elaborar una contranarrativa. Este plan unirá todos los pasos de la segunda fase y te ayudará a determinar las líneas de acción. Se pueden desarrollar acciones para un periodo corto (de uno a seis meses) o para uno largo (de uno a cinco años). Aquí brindamos una guía para tu plan de acción sin determinar el periodo de tu contranarrativa.



- En este punto es importante que vuelvas a revisar tus objetivos y veas cuánto tiempo necesitas para alcanzarlos, así como los recursos que necesitarás.
- Cuando elabores tu plan de acción, asegúrate de que sea lo más preciso posible. Siempre anota los nombres de los y las responsables, los plazos, etc.
- Asegúrate de compartir el plan de acción con todo tu equipo y de que estén al tanto de él, en particular las personas del equipo que participarán directamente.

Usa esta plantilla para elaborar tu plan de acción a fin de diseñar una contranarrativa



PLAN DE ACCIÓN PARA ELABORAR UNA CONTRANARRATIVA

ACCIONES ¿Qué se hará?	RESPONSABILIDADES ¿Quién lo hará?	PLAZOS ¿Para cuándo? (semana, mes y año)	RECURSOS A. Recursos disponibles B. Recursos que se necesitan	POSIBLES OBSTÁCULOS A. ¿Qué personas y organizaciones podrían oponerse? B. ¿Por qué? ¿Cómo?
Acción 1: Acordar una entrevista en la televisión sobre la crisis de personas refugiadas	John Smith	2a. semana de mayo de 2020	A. Identificamos la televisión (presentadora). B. Necesitamos identificar el programa y la persona periodista. Necesitamos entrenamiento sobre medios, como preparación para la entrevista.	A. El dueño o dueño del canal de televisión podría oponerse. B. Porque apoya a grupos y partidos que están en contra de las personas refugiadas.

Acción 2:

Acción 3:

Acción 4:

Acción 5:

Acción 6:

Acción 7:

Usa esta plantilla para elaborar tu calendario.

ELABORA TU CALENDARIO											
día/semana 1	día/semana 2	día/semana 3	día/semana 4	día/semana 5	día/semana 6	día/semana 7	día/semana 8	día/semana 9	día/semana 10	día/semana 11	día/semana 12

Usa esta plantilla para identificar a tus promotoras/es.

IDENTIFICA A TUS PROMOTORAS/ES	
Nombre del promotor/promotora:	
¿A qué segmentos en particular pertenece tu promotor/promotora? (por ejemplo, político, líder religioso, celebridades)	¿En qué temas de tu contranarrativa participará tu promotor/promotora? ¡Precisa! (por ejemplo, condición legal de personas refugiadas)
¿A qué público meta puede llegar el o la promotora eficazmente? ¿Y qué público meta se está evaluando?	¿Ha participado el o la promotor/a en iniciativas similares en el pasado? Si es así, explica en qué iniciativas y cómo.
¿Es tu promotor/promotora una voz en quien confía tu público meta?	¿Qué medios utiliza tu promotor/promotora? ¿Con qué frecuencia? ¿Qué tanto alcance tiene en los medios? (por ejemplo, número de seguidores en línea)

7.3 | FASE 3: PONER EN MARCHA LA CONTRANARRATIVA

Una vez que has asegurado todos los pasos para la fase de diseño y has preparado todos los elementos, es tiempo de probar esa fase de diseño implementando tu contranarrativa. Ésta es la fase donde encaras la narrativa opresiva para comenzar a desafiárla. Aquí comienzas a realizar distintas acciones que has preparado como parte de tu estrategia global para hacer frente a la narrativa opresiva. Esta fase incluye tres pasos que te ayudarán a poner en marcha la contranarrativa. La duración de esta fase de implementación no está predeterminada; depende de ti decidir cuánto tiempo tomará.



PREPARA UN LANZAMIENTO

El lanzamiento significa emprender algo nuevo o el inicio de una nueva fase para ser presentada al público. El lanzamiento debería marcar el momento donde tu contranarrativa se encuentra con el público y comienza la interacción entre todos. Es muy importante que el primer lanzamiento busque recibir la atención del público y de los medios, así como capturar su interés.



OCHO COSAS QUE DEBES RECORDAR

- **Establece una fecha.** Decide una fecha, momento y lugar (físico o en línea) para tu lanzamiento. Asegúrate de que los medios se enteren de esos datos, de modo que asistan a la cobertura del lanzamiento.
- **Encuentra el momento perfecto.** Es posible que en algún momento tengas un gran plan para un lanzamiento, pero, precisamente en esa misma fecha y hora tenga lugar un acto mayor en tu localidad, que acapare la atención de los medios. Trata de evitar un lanzamiento cuando algo importante también esté sucediendo. Por otro lado, a veces podrías no estar listo para el lanzamiento de tu contranarrativa pero las circunstancias del momento creadas en poco tiempo son perfectas para ello. No esperes: aprovecha la oportunidad y lanza la narrativa de inmediato.
- **Hazlo atractivo.** Tu lanzamiento tiene que ser interesante, a veces provocador y en ocasiones emotivo. ¿Qué puedes hacer para que tu lanzamien-

to sea atractivo? Envía un comunicado de prensa con esas mismas características para convocar a los medios de comunicación; elabora historias que le den a tu público un sentido de emoción, del contexto, etcétera.

- **Genera entusiasmo.** Antes de planear el lanzamiento de la contranarrativa, procura promover el debate, de modo que generes entusiasmo y expectación entre el público. Esto se puede hacer simplemente publicando en un blog, en sesiones de transmisión en vivo, etc., lo que preparará al público para el lanzamiento de tu contranarrativa.
- **Obtén el compromiso de tus partidarias/os con antelación.** Procura obtener el compromiso por adelantado de tus partidarias/os, sean académicos, celebridades, políticos. Necesitas asegurarte de que cuentas con su apoyo comprometido, pero también necesitas saber con precisión el tipo y el momento de su apoyo durante el lanzamiento.
- **Comunícate con tu público.** Habla su lenguaje. Es decir, si tratas con gente joven, evita un lenguaje académico, difícil de entender; en su lugar, usa lenguaje amigable para la gente joven, así como apoyos visuales creativos, por ejemplo.
- **Ve adonde se encuentra tu público.** De nuevo, si tu público es, por ejemplo, personas de la academia, entonces es más fácil llegar a ellas a través de las universidades e interesarlas por medio de seminarios o congresos. No obstante, esto no significa que ese medio sea el adecuado para atraer el interés de líderes religiosos.
- **Tu lanzamiento puede adoptar diversidad de formas.** Podría ser un artículo con un comentario u opinión de un primer ministro en el que, por ejemplo, anuncie públicamente una ley pro LGTBI; podría ser un concierto para apoyar a cierta minoría en tu localidad y promover sus valores culturales; o podría ser un debate en televisión seguido de un video de un anuncio publicitario sobre sexismo. Así que no hay reglas sobre lo que se considera que debe ser un lanzamiento. Recuerda: el lanzamiento es el momento en el que decides poner en acción tu contranarrativa. Y depende de ti el modo en que decidas llevarlo a cabo.



“¡SÍ PODEMOS!” Y SU LANZAMIENTO

El grupo de estudiantes “¡Sí podemos!”, encabezado por Oli, decidió iniciar una campaña y lanzarla con un festival musical en su escuela. Se invitaría a los medios a cubrirlo. El público meta principal son personas jóvenes a quienes les gusta la música y son aficionadas al fútbol, de modo que es una actividad que fue propuesta y aceptada por el grupo de jóvenes. Ale y Pim están a cargo de la logística. Ahme es el encargado de las invitaciones y el contacto con los medios.



INTERACTUAR CON LOS MEDIOS

Interactuar con los medios es un proceso que debes acompañar a lo largo de la implementación de la contranarrativa. Los medios son los vehículos que te darán espacio para comunicar el contenido de tu contranarrativa y difundirlo para que llegue al público. Una interacción exitosa con los medios te asegurará una difusión eficiente de la contranarrativa y ampliará el alcance de tu público.



QUÉ SÍ HACER

- Identifica qué medios usa, escucha, lee o ve tu público: ¿televisión nacional o local?, ¿radio?, ¿un diario?, ¿o un periódico en internet?
- También averigua qué secciones o programas específicos de los medios le interesan a tu público; por ejemplo, ¿el programa deportivo de la televisión por cable?, ¿el programa matinal de radio?
- Reúne una base de datos de periodistas que podrían brindar la cobertura a lo que deseas comunicar.
- Identifica el programa al que deseas asistir, así como a su presentador o presentadora. Concierta una reunión con la conductora o el periodista y presenta la idea del programa (consulta herramientas sobre técnicas para una presentación exitosa de ideas).
- Lleva contigo información de antecedentes o unas cuantas páginas de tu sitio web para explicar tu organización y por qué es importante darle espacio a tu contranarrativa en los medios.
- Organiza reuniones o actividades con periodistas sobre temas relacionados con tu contranarrativa, por ejemplo, un curso sobre violencia de género o una mesa redonda para el debate con distintas partes interesadas.

QUÉ NO HACER

- No te dirijas a los medios con invitaciones generales, usando sus cuentas de correo electrónico de contacto general.
- No envíes notas o comunicados de prensa con declaraciones vagas, generales. Tu historia debe mostrar, no decir, y debes convencer al editor para que cubra la noticia que promueve tu organización, en lugar de cualquier otra.
- No subestimes la importancia de medios menos importantes, como los periódicos de la comunidad, la televisión y la radio local, los periódicos estudiantiles, etc. Algunas ocasiones, éstos son los canales más eficientes para comunicar tu contranarrativa y llegar a un segmento particular de tu público. Ve el espectro completo de los medios de comunicación de noticias desde distintos ángulos.



Usa la plantilla para planear tu interacción con los medios.

INTERACTÚA CON LOS MEDIOS	
1. ¿A qué medio recurrirás?	<i>Ejemplo:</i> canal específico de televisión nacional
2. ¿Qué sección o programa? ¿Precisa!	<i>Ejemplo:</i> el nombre del programa es...
3. Describe las características principales de la sección o el programa.	<i>Ejemplo:</i> es un programa semanal que presenta historias tratadas a fondo sobre asuntos sociales específicos; dura de 30 a 45 minutos y se transmite los miércoles de 18:00 a 18:45 en vivo desde un estudio con la participación de invitados/as
4. ¿Quién es el público potencial?	<i>Ejemplo:</i> personas de mediana edad interesadas en temas sociales.
5. ¿Quién es el responsable de la sección o del programa? (Agrega los datos de contacto.)	<i>Ejemplo:</i> la directora del programa es Amanda Dean; el conductor del programa es Pedro Pérez Número de Teléfono: 00009999000 Dirección de correo electrónico: amanda@insidestory.sf Túiter: @insidestory.sf @amandaTV.sf @johnTV.sf



Adapta a tus necesidades esta plantilla de base de datos de periodistas.

Nombre	John Smith	Fatima Assaf	Lina Svensson
Nombre del medio	ABC News, Australia	Al Jazeera (habitualmente), Al-Monitor (a veces), The National UAE (a veces)	Sydsvenskan
Tipo de medio	Sólo televisión	Televisión, periódico, web	Periódico, web
Alcance	Nacional	Internacional	Local
Base	Sídney, Australia	Varios: Doha, Cairo, Beirut	Malmo, Suecia
Freelancero / Empleado	Empleado	Freelancera	Staff
Correo electrónico	john.smith@abc.net.sf	fatimassaf@gmail.vz	l.svensson@sydsvenskan.ta
Twitter	@johnsmith8.sf, más de 900 seguidores	@fatimassafTV.vz	@linafina.ta
Teléfono	oficina: 226762, celular: 07788112		

- Puedes encontrar aquí recomendaciones sobre cómo introducir una historia de manera exitosa mediante un “mapa del mensaje”: <www.youtube.com/watch?v=phyU2BThK4Q>.
- Usa la plataforma Alexa (www.alexa.com) para identificar las cifras del público de los portales en línea. (Cuando entres a la plataforma, desplázate hacia abajo y escribe el URL del portal de noticias en “Browse Top Sites”).





“¡SÍ PODEMOS!” Y LOS MEDIOS

El público objetivo directo de las actividades del grupo “¡Sí podemos!” son las y los estudiantes de la preparatoria. Todas las personas estudiantes están invitadas a participar en las actividades para la organización de un festival mediante las plataformas sociales, correo electrónico, carteles en la pizarra de la sala principal y de viva voz durante clases. Oli y Ahme visitaron todos los grupos. La primera vez, Oli no se sentía segura de sí misma para ir sola. Tenía miedo de que la gente pensara que se trataba de “algo roloniano”. Así que Ahme la acompañó y hablaron juntos.

Para el público meta indirecto, el festival se anunció a través de las plataformas de redes sociales y los medios tradicionales (el canal local de televisión, la estación local de radio) —buscando, particularmente, el compromiso de periodistas influyentes—, así como mediante carteles en escaparates de tiendas y en centros municipales. Se enviaron invitaciones personales por correo ordinario a representantes políticos locales de todos los partidos.



CONSIDERA A LAS PERSONAS LÍDERES DE OPINIÓN

Este tipo de personas son aquellas que establecen contacto con la gente y pueden influir en ella. Estas personas transmitirán tus mensajes e información. Las personas líderes de opinión pueden provenir de diversos campos: de la política, la academia, los deportes, la música, el arte. Por lo general tienen un gran número de seguidores y, por lo tanto, es muy probable que lleguen a un público amplio en un tiempo corto.



- Identifica a la persona que, además de ser líder de opinión, sea la adecuada de acuerdo con el tema de tu contranarrativa; por ejemplo, alguien que haya mostrado un compromiso durante su vida en el asunto que abordas.
- Ten cuidado de no incluir a personas líderes de opinión que, en el pasado, hayan apoyado las narrativas opresivas y promovido el discurso de odio.
- Piensa también en cuál será el público más factible de alcanzar por parte de la persona líder de opinión, y si este público puede a su vez influir en esa persona. Por ejemplo, si tu contranarrativa confronta a la religión, debes pensar si eliges a líderes religiosos para ese papel.

- Antes de contactar con personas líderes de opinión, prepara un buen discurso breve y alguna información sobre sus antecedentes. Asegúrate de que también defines de modo preciso la función que tendrá esa persona.
- Sé prudente: no sobrecargues de información y tareas a estas personas. Define de manera realista sus funciones y tareas. Prepara todos los materiales con anticipación. (Por ejemplo, si la persona influyente es un cantante con un millón de seguidores en redes sociales, entrégale entradas (posts) de Facebook y tuits ya redactados.)



Usa el siguiente cuadro para interactuar con las personas líderes de opinión.

¿ENCONTRASTE A UNA PERSONA LÍDER DE OPINIÓN PARA APOYAR TU CAMPAÑA?

<p>1. IDENTIFÍCALA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es esa persona? • ¿A qué tipo de público o grupo llegará su influencia? • ¿Con qué temas se comprometerá? • ¿Qué medio utiliza? • Describe cualquier otro antecedente o información de esta persona.
<p>2. HAZ EL CONTACTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el discurso que usarás para que te apoye? • ¿Cuál será la función de esta persona? • ¿Cuánto tiempo durará esta colaboración?
<p>3. ACTÚA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara y entrega material listo para su uso (por ejemplo, entradas de Facebook, tuits, infografía). • Lleva a cabo juntas o reuniones con cierta regularidad (bisemanales, mensuales). • Actualiza a esta persona con los resultados, éxitos, etc., que se obtengan. • Dale a esta persona crédito y reconocimiento por su contribución.

Usa Klout (www.klout.com) para identificar a las personas con influencia en las plataformas de redes sociales.



“¡SÍ PODEMOS!” Y GENTE CON INFLUENCIA

Las personas influyentes más importantes que apoyarán el festival son los miembros del grupo local de música “The Hives” [Urticaria], gracias al primo de Ale que es amigo del guitarrista de la banda. El grupo es muy popular entre las y los jóvenes. La señora Hilte tiene un contacto que conoce a Silta, un cantante de origen mestizo (roloniano y marcadiano), conocido en todo el país. Por último, el director de la escuela contactó al alcalde y al director del estadio deportivo local.



INTERACTÚA CON TODA LA GENTE QUE TENGA QUE VER CON LA SITUACIÓN

Detrás de cada narrativa opresiva hay personas, tanto las que son objetivo de una narrativa opresiva como aquellas que la apoyan son seres humanos. Se trata de encarar el odio, no de culpar o atacar a algún grupo. Interactuar con ambos grupos puede ser un desafío difícil. De todas formas, participar en un proceso transformador como éste puede tener resultados gratificantes.



Recomendaciones para interactuar con quienes apoyan y producen una narrativa opresiva

- **Elige cuidadosamente con quién interactuarás.** Quien produce o apoya el odio puede ser cualquier persona: joven o de edad avanzada, representante político, un amigo o amiga, miembro de familia o deportista. Algunos tienen mayor influencia en la sociedad que otros. Elige con quién interactuar, considerando cuidadosamente tus objetivos.
- **Boicot.** Algunas veces es la manera más eficiente de encarar a los sitios que publican y difunden una narrativa opresiva. El boicot es una táctica exitosa para evitar dirigir visitas al sitio.
- **Responde.** Identifica qué fuentes, información y datos usa quien produce el odio, y obtén fuentes, información y datos alternos. Publica comentarios en sitios con contenido incorrecto, prejuicioso o racista. Envía preguntas o quejas a las y los autores o editores de cualquier entrada que muestre intolerancia.
- **Reporta.** Usa los mecanismos en línea para hacer un reporte o los procedimientos de queja para alertar a las y los dueños de sitios web o directores de programas de televisión sobre ejemplos de narrativas opresivas. También puedes recolectar información sobre sitios, periódicos, programas de radio o televisión de tu país que difunden mensajes de odio, para enviarla a tus representantes en el Congreso.
- **No hagas caso a los provocadores o trolls.** La mejor manera de enfrentar a un *troll* es no enfrentarlo. Intenta no hacerles caso y alienta a otras personas a hacer lo mismo.

Recomendaciones para interactuar con quienes son objetivo de la narrativa opresiva

- **Contáctalos.** Con frecuencia, quienes son objeto de una narrativa opresiva sufren trastornos emocionales y psicológicos. Busca contactarlos y exprésales tu empatía. Es importante que les muestres que no están solos. También explícales lo que pueden hacer.
- **Organiza.** Las narrativas opresivas a menudo se construyen sobre ideas y datos falsos, o a partir de mitos. Alienta a quienes son objetivo de una narrativa opresiva a elaborar una narrativa alterna y a hacerla pública donde sea posible: en internet, en las plataformas de redes sociales o en los medios tradicionales. También organiza una acción pública para mostrar solidaridad con otras víctimas.
- **Informa.** Quienes son objetivo de una narrativa opresiva pueden no ser conscientes de la acción y los métodos que pueden emplear. Infórmales de los instrumentos legales, de sus derechos y, también, de las técnicas de autoprotección.
- **Sé cuidadosa/o.** Interactuar junto a quienes son objeto de la narrativa opresiva también conlleva evitar exponerse a más riesgos —tanto para ellos y ellas como para ti—, pues ello podría ocasionar más daños. Siempre pregúntales si se sienten preparados para participar y de qué modo. No presiones si están dudando, y asegúrate de que comprendan las posibilidades de ayuda que tú y otras organizaciones les pueden brindar.

En el Capítulo 6.7 se describen más recomendaciones y ejemplos de cómo trabajar con quienes son objeto del discurso de odio y con quienes lo producen.



“¡SÍ PODEMOS!”; HACER PARTICIPAR A TODOS LOS GRUPOS QUE TIENEN QUE VER CON LA SITUACIÓN

Las actividades buscan crear espacios para la gente joven con el fin de que reflexionen y tengan experiencias significativas, en vez de sólo darles la información “correcta”. La idea es crear un espacio seguro para el diálogo, por ejemplo, planeando una actividad en conjunto o utilizando un juego de simulación. Este tipo de juegos o el juego de roles y papeles invertidos sitúan al grupo en situaciones similares a aquellas relacionadas con el discurso de odio, pero evitan situar directamente a las personas en la posición del “agresor/a” y de la “víctima”. La idea es encarar el odio y evitar que se personalice o etiquete a los participantes. A partir de perspectivas legales, emocionales y educativas, profesionales y otras personas relacionadas con estos asuntos ofrecieron apoyo y consejo a Oli y a otras personas jóvenes que fueron objeto de odio.

7.4 | FASE 4: VIGILAR Y EVALUAR LAS CONTRANARRATIVAS

Ésta es la cuarta y última fase de la guía. Esta fase cubre el monitoreo y evaluación de tu contranarrativa. Es un momento importante para evaluar su impacto y analizar si se lograron los objetivos. En última instancia, también es el momento de reflexionar y discutir si se necesita o no otra iteración.



DEFINE LOS INDICADORES DE IMPACTO

Con el fin de evaluar el impacto de tu contranarrativa, es importante que definas en qué consistiría ese impacto: en otras palabras, los cambios específicos que esperas que sucedan como resultado de tus esfuerzos. Tus acciones pueden tener distintos efectos, por ejemplo, en las opiniones y comportamiento de las personas, así que necesitas decidir qué tipo de efectos o cambios deseas vigilar y qué te dirá o indicará que estos cambios están sucediendo, en qué grado y de qué maneras. Tal vez requieras responder a preguntas como éstas: ¿a quiénes se llegó con esta campaña?, ¿cómo percibieron el mensaje esas personas?, ¿cómo cambiaron sus percepciones respecto al asunto?

Con frecuencia, las y los evaluadores se refieren a la cadena de impacto. De forma resumida, se supone que después de las acciones o actividades como la difusión de un video u organización de un seminario, estas acciones tendrán un efecto en las actitudes y percepciones de las y los espectadores o participantes, y, en última instancia, que sus comportamientos cambiarán parcial o sustancialmente como resultado de ello. Por ejemplo, la gente puede ver cierto contenido, pero eso no cambiará necesariamente su manera de pensar. Éstos son unos cuantos ejemplos de indicadores, tanto cuantitativos (el grado —en números— en que se observa el cambio) como cualitativos (la naturaleza o tipo de cambio observado) en diferentes etapas en esta cadena:

Nivel	Ejemplos de indicadores
Esfuerzos	<p>Número de volantes y carteles distribuidos.</p> <p>Número de "impresiones", es decir, cuántas veces apareció contenido en una <i>newsfeed</i> [agregador de noticias] o en una barra lateral de las plataformas de redes sociales.</p> <p>Relevancia de los medios en los que apareció tu mensaje, por ejemplo: tradicionales y ampliamente leídos, específicos pero muy relevantes para tu público meta.</p>
Resultados	<p>Alcance o nivel de identificación</p> <p>Número de visitas a un portal en línea.</p> <p>Número de aprobaciones [<i>likes</i>], comentarios y veces que se compartió el contenido, lo que indica que éste fue visto y movilizó a las personas lectoras.</p> <p>Cambios en las percepciones mediante la valoración del contenido de las conversaciones en línea, por ejemplo, al analizar los comentarios que muestran cómo la gente comienza a dudar sobre sus creencias radicales y que señalan habilidades de pensamiento crítico, o comentarios que muestran que las personas tienen en cuenta un punto de vista distinto, expresan tolerancia y respeto.</p> <p>Cambios de conducta</p> <p>Número de personas que piden ayuda para dejar grupos extremistas.</p> <p>Personas que muestran que pueden trabajar con otras habiendo superado prejuicios y temores, y que adoptan un lenguaje de derechos humanos en sus acciones.</p>
Impacto	<p>Cambios en las relaciones sociales</p> <p>El número de comentarios con un discurso de odio disminuye.</p> <p>El número de personas que se unen a grupos extremistas disminuye.</p> <p>El número de gente joven que participa en la construcción de comunidad y en actividades de derechos humanos aumenta.</p> <p>Las relaciones entre comunidades muestran mayor confianza y cooperación; por ejemplo, personas de distinto origen y filiación se unen a nuevos grupos y organizaciones, cuando antes no lo hubieran hecho.</p>

Puedes leer más sobre cómo evaluar el alcance de tu contranarrativa y cómo vigilar y analizar conversaciones en línea en los Pasos 3 y 4 de esta fase.



- Para leer una guía en línea y herramientas de control y evaluación para organizaciones de jóvenes, visita **The Learning Curve** (www.unoy.org/evaluationguide).
- Para más información sobre cómo elaborar indicadores para actividades educativas, ve **Educational Evaluation in Youth Work**. T-Kit 10, publicado por el Consejo de Europa, European Union Youth Partnership.
- Para ejemplos y más detalles acerca de la evaluación en las redes sociales e indicadores de impacto de la narrativa en línea, consulta **Counter-narrative Monitoring and Evaluation Handbook** y **The Impact of Counter-Narratives**, Institute of Strategic Dialogue and Against Violent Extremism (<https://www.isdglobal.org/programmes/grassroots-networks/against-violent-extremism-ave/>).



OBSERVA Y PREGUNTA

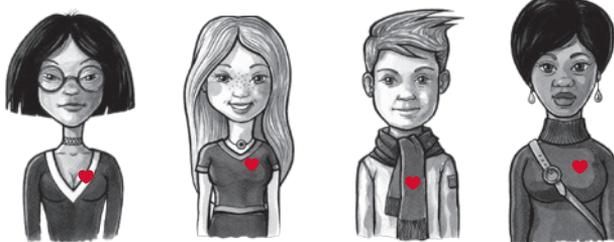
Observar con atención cómo tu público meta reacciona a tu campaña es un aspecto fundamental de tus esfuerzos de control y evaluación. Para entender mejor la situación, también puedes reunir información preguntando a distintas personas participantes u observadoras y observadores, por ejemplo, mediante una encuesta o una entrevista. Ambas pueden realizarse cara a cara o a través de herramientas y plataformas de internet; pueden hacerse por escrito o por grabación de voz o video. Depende de ti cómo elijas hacerlo. Hay diferentes técnicas de encuesta y entrevista. Exploraremos algunas en este paso y veremos cómo te pueden ayudar a vigilar y evaluar el efecto de tu contranarrativa.



- Deberías buscar personas potenciales para las entrevistas entre quienes fuesen parte de tu público meta. Intenta identificar a esas personas y entrevístalas. Por ejemplo, si tu público meta fueran personas del servicio de salud que se negaran a atender a personas refugiadas, entonces ve al hospital y solicita entrevistas.
- Cuando abordas a alguna persona o grupo para una entrevista, siempre explícales de qué se trata, cuánto tiempo tomará y si será publicada o confidencial: sé honesto con la gente. Si no pueden darte la entrevista en el momento, busca concertarla para una ocasión apropiada o, alternativamente, hazla en línea.
- Elige la técnica de la entrevista: por escrito o por grabación de voz o video. Pregunta siempre a quienes entrevistes si se sienten cómodos con la técnica de la entrevista. Si escogiste la grabación de video, no olvides preparar y probar previamente la cámara y el micrófono. También, asegúrate de que tienes un borrador de las preguntas guía para la entrevista.
- Antes de iniciar la entrevista, graba la fecha, hora y lugar de ésta. Con el fin de evitar cualquier riesgo, pide a quienes entrevistes firmar un documento en el que acepten realizar la entrevista en condiciones mutuamente acordadas.
- La entrevista deberá ser breve, directa y concisa.



- Sobre los distintos métodos y técnicas para hacer entrevistas, consulta Better-Evaluation (www.betterevaluation.org/evaluation-options/interviews).
- Si el ambiente te presenta desafíos y deseas organizar la recopilación de datos, utiliza el paquete KoBo Toolbox (www.kobotoolbox.org). Es gratis y de código abierto.
- Los formularios de Google Forms (www.google.com/forms/about) son una herramienta práctica para estructurar, recopilar y analizar información.
- FrontlineSMS (www.frontlinesms.com) es otra herramienta que te permite enviar, recibir y administrar mensajes SMS y datos de cualquier parte del mundo de una manera fácil.



ESTRATEGIA DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE “¡SÍ PODEMOS!”

El grupo debate qué aspectos indicarán que sus esfuerzos están produciendo los cambios deseados:

- Mantendrán un registro del número y tipo de comentarios discriminatorios que aparezcan en las plataformas de redes sociales en línea de su escuela.
- Observarán si sus compañeros y compañeras de clase han modificado sus actitudes y su manera de relacionarse con otras personas; por ejemplo, si dejaron de contar chistes sobre la gente roloniana y cualquier otro grupo que se perciba como diferente.
- Harán una encuesta anónima en línea.
- Propondrán un juego de simulación (como *Clash of Freedoms* [Choque de libertades], que aparece en *Bookmarks*, un juego en el que dos comunidades con visiones opuestas sobre la libertad de expresión viven juntas en una misma isla). El grupo “¡Sí podemos!” observará las actitudes durante el juego y las opiniones expresadas en la sesión que le sigue a su término.
- Se reunirán periódicamente como equipo para compartir y analizar sus observaciones.



CALCULA EL ALCANCE

En este paso estimarás el alcance, es decir, el número de personas al que llegaste con tu contranarrativa. Mientras que en la primera fase evaluaste la difusión de la narrativa opresiva en los medios, en ésta tendrás un panorama mayor del alcance de tu contranarrativa y del número aproximado de personas alcanzadas.



- Calcular el alcance suena a ejercicio científico, pero, de hecho, es algo mucho más simple. Para comenzar, haz una lista de los canales de los medios que has utilizado para difundir la contranarrativa. Una vez que tengas la lista final, trata de estimar el alcance aproximado con las herramientas siguientes:



- La mayoría de los medios tradicionales, como el periódico, la televisión y la radio, pueden ofrecerte diversos datos estadísticos de su público y alcance. Así que, si te han invitado a un programa de televisión, pregúntale a la persona presentadora del programa la cifra aproximada. Haz lo mismo para la radio y los periódicos.
- Si estás utilizando anuncios espectaculares para promover tu contranarrativa, la mayoría de las compañías que los rentan tienen una cifra aproximada de las personas que ven al día el anuncio de acuerdo con su localización. Pídele los datos a la compañía.
- Si estás empleando materiales impresos, como informes, revistas y folletos, cuenta cuántos has distribuido.
- Si quieres saber más sobre el número de visitas a los portales en línea, usa la plataforma Alexa (www.alexa.com).
- Si estás usando un sitio web y deseas tener un análisis detallado de las cifras de las visitas, instala y usa Google Analytics (www.google.com/analytics), aunque la mayoría de las plataformas de blogueo, como WordPress, ofrecen análisis de las visitas.
- Si utilizas plataformas de redes sociales, la mayoría de ellas tienen integrada la herramienta de análisis que te da información detallada sobre el alcance.
- Hootsuite (www.hootsuite.com) es una plataforma que te permite integrar todos los canales de redes sociales en un solo tablero, vigilar conversaciones y recoger distintas mediciones y análisis de datos para la difusión en tus redes.



DA SEGUIMIENTO A LAS CONVERSACIONES

Las narrativas provocan reacciones que se manifiestan principalmente en las conversaciones de la gente. Estas conversaciones pueden tomar la forma clásica que se da entre personas o grupos en espacios físicos o la de aquella que se establece en plataformas de internet. Para ver cómo está reaccionando el público o la narrativa opresiva a tu contranarrativa, necesitas dar seguimiento a las conversaciones en línea y en persona.



- Acude a donde esté tu público para conocer su reacción. Por ejemplo, si publicaste un artículo en tu sitio web y lo compartiste en otras redes sociales, usa una de las herramientas de las siguientes páginas para averiguar quién lo compartió. También, investiga la recepción que tiene entre tu público.
- Aunque internet ofrece muchas más posibilidades de dar seguimiento a las conversaciones establecidas en línea, no te centres sólo en ese espacio. Si, por ejemplo, difundiste un periódico sobre temas relacionados con el antisemitismo, dirígete también al espacio físico y observa si la gente lo está leyendo y cuál es su reacción.
- Busca si hubo una reacción en contra de tu contranarrativa. Tus datos o fuentes alternativas podrían haber perturbado la narrativa opresiva y, por lo tanto, es posible que se dé una reacción en contra en línea, en los medios tradicionales o en los espacios físicos.
- Sigue los medios tradicionales regularmente y averigua si otras personas están mencionando tu contranarrativa y en qué contexto lo hacen. Puede que no seas capaz de dar un seguimiento las 24 horas, pero identifica los programas que podrían reaccionar a tu contranarrativa o usarla. Además, si usaste anuncios espectaculares u otros sitios físicos para difundir tu contranarrativa, vigílalos y ve si fueron intervenidos, pintados o vandalizados. Si es así, haz un registro de ello tomando fotografías.



- Buscadores como DuckDuckGo y Google pueden darte actualizaciones en tiempo real sobre distintos contenidos y tendencias en internet. Usa uno de los buscadores para un control más amplio.
- La búsqueda en Facebook es otra herramienta que puede ayudar a filtrar tu búsqueda con base en *hashtags* (por ejemplo, #humanrights), lugares, intereses, etc.
- Netvibes (www.netvibes.com) es una herramienta de control en tiempo real de plataformas de redes sociales que te permite filtrar, analizar y recopilar una amplia gama de información mediante el control de, por ejemplo, temas, *hashtags* y cuentas.
- Keyhole (www.keyhole.co) es un rastreador de *hashtags* para Twitter, Instagram y Facebook. Muestra cuántas personas publicaron con tu *hashtag*, junto con el número de retuiteos, “me gusta”, impresiones, etc.
- Social Mentions (www.socialmention.com) es una plataforma de búsqueda y análisis de redes sociales en tiempo real que reúne contenido generado por personas usuarias; puedes utilizarla sin necesidad de registrar una cuenta.
- Tweetdeck (<https://tweetdeck.twitter.com/>) es una herramienta de control, agenda y organización, todo en tiempo real. Te permite vigilar múltiples cuentas y *hashtags* al mismo tiempo.



EVALUAR EL IMPACTO

Éste es el último paso de la última fase de esta guía. Después de que hayas recibido información de primera mano de tu público meta a través de entrevistas y después de que hayas calculado el alcance, es momento de reflexionar sobre el impacto de tu contranarrativa y evaluar los logros. Éste es el momento en el que regresas a la iteración y decides si es necesario hacer otra, es decir, repasar e implementar de nuevo las cuatro fases completas. Sin embargo, es importante hacer énfasis en que, si decides llevar a cabo otra iteración, entonces deberías adoptar las cuatro fases con base en lo que has aprendido, así como en los fracasos y resultados de la primera iteración.



- Medir y evaluar los resultados es fundamental para el ciclo de aprendizaje. Sin una buena evaluación del impacto producido por la contranarrativa, sucede que, con frecuencia, no hay suficiente información sobre la dirección o los objetivos para la siguiente iteración. Medir los resultados ayuda a tu equipo a entender lo que funcionó bien y qué necesita cambiar.
- La evaluación no debería ser un obstáculo para el equipo. Si se ve esta fase como una oportunidad de aprender, la medición del resultado puede ser una experiencia gratificante para todas las personas.
- El proceso de evaluación es iterativo: vuelve a las entrevistas que hiciste y el alcance estimado. Usa historias, crítica constructiva y datos para descubrir qué medio, contenido y vocero ha sido el más exitoso y cuál no. Toma notas de cada resultado.
- Por último, con base en los resultados de la evaluación, identifica y decide si es necesario realizar otra iteración de la contranarrativa.
- No olvides que enfrentar las narrativas opresivas y tener impacto algunas veces lleva mucho tiempo. Necesitas paciencia y perseverancia. ¡Sigue adelante!



- BetterEvaluations (www.betterevaluation.org) brinda un panorama general de métodos, técnicas y plantillas de evaluación.
- Usa uno de los kits de herramientas de evaluación desarrollados por FSG/Reimagining Social Change.¹
- Feedback Commons (feedbackcommons.org), desarrollado por Keystone, también brinda herramientas útiles que te ayudarán en la evaluación.



“¡SÍ PODEMOS!”: ¿QUÉ SIGUE?

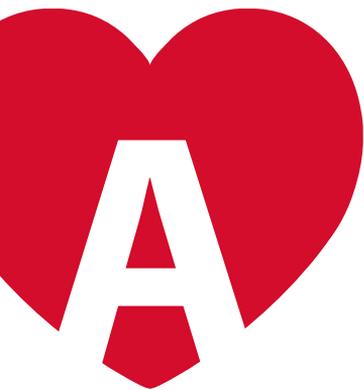
Después de las actividades, Oli organizó una junta con el equipo para planear actividades de seguimiento. Algunas personas compartieron que observaban un cambio de actitudes y percepciones en ellas mismas y en otros compañeros y compañeras de clase. Ahora se sentían empoderadas y entusiasmadas por hacer actividades similares después de las vacaciones de verano. Los grupos en las plataformas de las redes sociales estaban llenos de comentarios y fotografías del festival y el viaje a Estrasburgo. Sin embargo, hubo algunas personas estudiantes y políticos que no participaron. ¿Cómo se podría llegar a ellas? ¿Qué podría aprender el grupo de esta experiencia? El grupo aprendió mucho en muchos niveles, desde hacer frente a la discriminación hasta una amplia gama de habilidades. Pero los temores y enojo permanecen latentes y los asuntos sociales siguen irresueltos en su país y región. Necesitan seguir adelante y profundizar en lo hecho. Es momento de una nueva iteración, pero sintiendo confianza de que ¡Sí podemos!

RESUMEN DEL CAPÍTULO EN 5 PUNTOS

- Se sugieren algunas fases y pasos para apoyarte a elaborar una campaña de contranarrativa o de narrativa alterna. Si Oli y sus amistades pudieron lograrlo, ¡tú también puedes!
- Empieza con la valoración de la narrativa opresiva que deseas contrarrestar y desmontar.
- Continúa con el diseño y la planeación minuciosa de tus acciones. Hay muchas herramientas para ayudarte a planear tu campaña. Presta mucha atención a esto.
- Poner en marcha la campaña implica su lanzamiento o presentación al público e interactuar con todos los actores relevantes y con los medios.
- Reflexiona sobre los efectos de tus acciones y lo que aprendiste. Piensa en cuáles serán los indicadores sobre el logro de tus metas. Ten en cuenta las lecciones aprendidas cuando planees una nueva iteración de tu campaña u otras acciones posibles.

NOTA

¹ <www.fsg.org/tools-and-resources/impact-practical-guide-evaluating-community-information-projects#download-area> y <www.fsg.org/tools-and-resources/trustee-evaluation-toolkit-0>.



APÉNDICES

APÉNDICE 1 | PREGUNTAS FRECUENTES

¿Las contranarrativas encaran de manera específica el islamismo radical y violento?

Las contranarrativas abordan cualquier forma de extremismo violento, sea éste de derecha, de izquierda o de base religiosa, ya que todos ellos comparten la idea de que el uso de la violencia es legítimo cuando se busca lograr metas políticas o de otra clase. El extremismo no tolera las ideas de otras personas. El propósito de las contranarrativas es desacreditar o desmitificar la idea de que la violencia es una herramienta legítima y promover la idea de que es necesario respetar las diferencias y la dignidad humana. Aunque el término *contranarrativa* se ha vuelto más conocido en el contexto de la labor contra la radicalización y el extremismo violento —incluido el yihadismo—, el uso de narrativas para prevenir la violencia y la opresión relacionada con la raza, la orientación de género o el origen es parte de una larga tradición en varias disciplinas y campos profesionales.

¿Cuáles son los públicos meta de las contranarrativas y de las narrativas alternas?

Las contranarrativas y las narrativas alternas pretenden alcanzar a distintos públicos meta dependiendo del contexto. Las contranarrativas buscan llegar a: a) aquellas personas que pudiesen simpatizar —o ya simpatizan— con visiones extremistas, para prevenir que se involucren más allá de éstas, y b) aquellas personas que ya tienen visiones extremistas, apoyándoles para que cambien dichas visiones y conductas; por ejemplo, mediante mensajes individualizados y apoyo para salir de grupos extremistas. Las narrativas alternas fortalecen las ideas positivas, incluyentes y constructivas, y buscan llegar a toda la población, incluidos quienes producen el discurso de odio, los cuales es posible que logren familiarizarse del todo con una nueva narrativa.

¿Sentir orgullo por mi país me hace partidario/a de una narrativa opresiva?

No. Estar orgulloso/a de tu país y expresarlo no te hace partidario/a de una narrativa opresiva. Las tradiciones, herencia y símbolos de nuestro país es parte de nuestra identidad y de sentirse vinculado a una comunidad en particular. Lo que hace a una persona partidaria de una narrativa opresiva es negarles a otras personas el derecho de expresar orgullo por sus países, comunidades o ideas y proponer que un grupo o idea debería considerarse superior a los de otros.

¿Cómo expreso mis preocupaciones sobre migración, desempleo o escasez de vivienda sin utilizar un discurso de odio?

Es importante que expreses tus preocupaciones e ideas y uses todos los canales de participación democrática disponibles. Hay organizaciones que trabajan para abordar estos desafíos. Tú puedes apoyar o unirse a una de las organizaciones que sientas que mejor aborde las cuestiones que te preocupan. Además, también puedes aumentar tu comprensión sobre estos asuntos. A menudo, hay múltiples factores en juego. Para informarte, contacta a organizaciones e investigadores/as que trabajen en esos temas desde perspectivas y posturas políticas diferentes. Si puedes, haz un curso sobre esos temas, comienza tu propia investigación o inscríbete a un programa de estudios sociales.

¿Por qué al elaborar contranarrativas y narrativas alternas debo hacer participar a quienes son objeto del discurso de odio?

Hacer participar a quienes son objetivo del discurso de odio hará que tu campaña de contranarrativa adquiera mayor legitimidad y eficacia. Estas personas pueden brindar información valiosa y, si participan, los mensajes podrán ser más creíbles. Busca organizaciones y grupos de apoyo que puedan ayudarte y ponerte en contacto con dichas personas. Trabaja con quienes estén preparadas y listas para ello. Establece un proceso de comunicación honesto en los dos sentidos. Normalmente, una estrategia es más fuerte si se desarrolla consultando una variedad de perspectivas.

¿Por qué debo hacer participar a personas que fueron extremistas o productoras de discursos de odio cuando elabore contranarrativas y narrativas alternas?

Tanto aquellas personas que han estado involucradas en grupos extremistas como aquellas que fueron productoras de un discurso de odio en el pasado, pero que cambiaron su actitud, son un grupo clave con quien trabajar si están dispuestas a ello. Por ejemplo, si ex-cabezas rapadas comparten sus experiencias negativas y sus experiencias de salida con quienes siguen activos en esos grupos o con quienes apoyan ideas extremistas, será más creíble para ellos que si escucharan el mensaje de otros que no hubiesen tenido esa experiencia de primera mano. Ellos saben de lo que están hablando y saben lo que se siente al estar en esa situación.

Ahora entiendo que me “gustaba” el discurso de odio. ¿Qué puedo hacer para evitarlo en el futuro?

Darte cuenta de que el discurso de odio daña a otras personas es un importante primer paso. En el futuro, no retomes publicaciones para reenviar ni compartas mensajes sin antes revisar qué tan serios son o si contienen estereotipos negativos sobre otros grupos, que nieguen sus derechos humanos. Participa en algún grupo de derechos humanos o inicia uno. Aprende más sobre los derechos humanos y únete a la campaña del Movimiento frente al Discurso de Odio.

¿Necesito capacitación especial para iniciar una campaña de contranarrativa?

No. Cualquiera puede participar en acciones en contra del discurso de odio. No se requiere entrenamiento formal ni aprobar un examen para demostrar que se tienen competencias específicas. Sin embargo, es necesario que las acciones se planeen detenidamente y que quienes participen en ellas estén lo suficientemente preparados. La preparación necesaria dependerá en gran parte del tipo de acción y de su contexto específico.

APÉNDICE 2 | **DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS (Resumen)**

1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.
2. Toda persona tiene derecho al mismo trato, sin distinción alguna por su raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, posición económica, propiedades, nacimiento o cualquier otra condición.
3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.
4. Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.
5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
6. Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.
7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley.
8. Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo que la ampare contra actos que violen sus derechos.
9. Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.
10. Toda persona tiene derecho a un juicio justo y público.
11. Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad.
12. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia.
13. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.
14. En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.
15. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.
16. Todos tienen derecho a casarse y fundar una familia.
17. Toda persona tiene derecho a la propiedad.
18. Toda persona tiene derecho a creer lo que desee (incluida la religión, pero no se limita a ésta).
19. Todo individuo tiene derecho a decir lo que piensa y a dar y recibir información libremente.
20. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.
21. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, el cual deberá escogerse mediante elecciones libres y justas.
22. Toda persona tiene derecho a la seguridad social.
23. Toda persona tiene derecho a trabajar por un salario justo en un ambiente seguro y a unirse a un sindicato.
24. Toda persona tiene derecho al descanso y al disfrute del tiempo libre.
25. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.
26. Toda persona tiene derecho a la educación, incluida la educación elemental gratuita.
27. Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad.
28. Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta declaración se hagan plenamente efectivos.
29. Toda persona debe respetar los derechos de los demás, de la comunidad y la propiedad pública.
30. Nadie tiene el derecho a suprimir cualquiera de los derechos proclamados en esta declaración.

APÉNDICE 3 | CONVENCIÓN EUROPEA DE DERECHOS HUMANOS Y SUS PROTOCOLOS (Versión simplificada de artículos elegidos)

RESUMEN DEL PREÁMBULO

Los gobiernos de los miembros del Consejo de Europa trabajan en pos de la paz y de una unión más estrecha basada en los derechos humanos y las libertades fundamentales. Con este convenio, han decidido dar los primeros pasos para hacer cumplir muchos de los derechos enunciados en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Artículo 1. Obligación de respetar los derechos humanos

Los Estados deben asegurarse de que toda persona bajo su jurisdicción goce de los derechos definidos en este convenio.

Artículo 2. Derecho a la vida

Tienes el derecho a la vida.

Artículo 3. Prohibición de la tortura

Nadie tendrá, en ninguna circunstancia, el derecho a lastimarte o torturarte. Incluso si se te arresta, tu dignidad humana debe ser respetada.

Artículo 4. Prohibición de la esclavitud y del trabajo forzado

Está prohibido tratarte como esclavo o imponerte un trabajo forzado.

Artículo 5. Derecho a la libertad y a la seguridad

Tienes derecho a la libertad. Si se te arresta, tienes el derecho a saber los motivos y tienes el derecho a ser juzgado en un plazo razonable o a ser puesto en libertad hasta que se lleve a cabo el juicio.

Artículo 6. Derecho a un proceso equitativo

Tienes derecho a un juicio justo ante un tribunal independiente e imparcial. Si estás acusado de un delito se presumirá tu inocencia hasta que se compruebe si eres culpable. Tienes derecho a ser asistido por un abogado pagado por el Estado si eres pobre.

Artículo 7. No hay pena sin ley

No puedes ser condenado por un delito si, en el momento en que lo cometiste, no había una ley contra éste.

Artículo 8. Derecho al respeto a la vida privada y familiar

Tienes derecho al respeto de tu vida privada y familiar, de tu domicilio y de tu correspondencia.

Artículo 9. Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión

Tienes derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión. Tienes derecho a practicar tu religión en público o en privado y a cambiar de religión si lo deseas.

Artículo 10. Libertad de expresión

Tienes derecho a decir y escribir con responsabilidad lo que piensas y a dar y recibir información de otros. Esto incluye la libertad de prensa.

Artículo 11. Libertad de reunión y de asociación

Tienes derecho a participar en reuniones pacíficas y a fundar o afiliarte a asociaciones, incluidos los sindicatos.

Artículo 12. Derecho a contraer matrimonio

Tienes derecho a casarte y a fundar una familia.

Artículo 13. Derecho a un recurso efectivo

Si tus derechos son violados, puedes quejarte de ello oficialmente ante los tribunales u otras instancias públicas.

Artículo 14. Prohibición de discriminación

Gozas de estos derechos sin distinción debida a razones de sexo, color de piel, lengua, religión, opiniones políticas u origen.

Artículo 15. Derogación en caso de estado de excepción

En caso de guerra o de otra emergencia pública, un gobierno podrá tomar medidas contrarias a tus derechos, pero sólo cuando sean estrictamente necesarias. Incluso en ese caso, no está permitido que los gobiernos, por ejemplo, te torturen o maten arbitrariamente.

Artículo 16. Restricciones a la actividad política de los extranjeros

Los gobiernos pueden restringir la actividad política de los extranjeros, incluso si ello está en conflicto con los artículos 10, 11 o 14.

Artículo 17. Prohibición del abuso de derechos

Nada en este convenio podrá usarse para perjudicar los derechos y libertades reconocidos en el mismo convenio.

Artículo 18. Limitación de la aplicación de las restricciones de derechos

La mayoría de los derechos en este convenio pueden ser restringidos por una ley general que aplique a todos. Esas restricciones sólo se permiten si son estrictamente necesarias.

Artículos 19 a 51

Estos artículos explican cómo funciona el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

Artículo 34. Demandas individuales

Si has sido víctima de la violación de alguno de los derechos de este convenio en uno de los Estados miembro, primero debes recurrir a todas las autoridades nacionales competentes. Si eso no resuelve tu problema, puedes recurrir directamente al Tribunal Europeo de Derechos Humanos en Estrasburgo.

Artículo 52. Indagaciones del secretario general

Si el secretario general del Consejo de Europa lo solicita, el gobierno al que se dirija deberá explicar la manera en que sus leyes nacionales protegen las disposiciones de este convenio.

Protocolos del Convenio

Artículo 1 del Protocolo núm. 1. Protección de la propiedad

Posees el derecho de tener propiedades y usar tus bienes.

Artículo 2 del Protocolo núm. 1. Derecho a la educación

Tienes el derecho a ir a la escuela.

Artículo 3 del Protocolo núm. 1. Derecho a elecciones libres

Tienes el derecho a elegir el gobierno de tu país mediante voto secreto.

Artículo 2 del Protocolo núm. 4. Libertad de circulación

Si estás legalmente en un país, tienes el derecho a ir donde desees y vivir en cualquier lugar dentro de sus fronteras.

Artículo 1 del Protocolo núm. 6. Abolición de la pena de muerte

No puedes ser condenado a muerte ni ejecutado por el Estado.

Artículo 2 del Protocolo núm. 7. Derecho a un doble grado de jurisdicción en materia penal

Si has sido declarado culpable de cometer un delito por un tribunal, puedes apelar la decisión ante una jurisdicción superior.

Artículo 3 del Protocolo núm. 7. Derecho a indemnización en caso de error judicial

Tienes derecho a recibir un resarcimiento en caso de haber sido condenado por un delito y resulta que eras inocente.

Artículo 1 del Protocolo núm. 12. Prohibición general de la discriminación

No puedes ser discriminado por las autoridades públicas por razones de, por ejemplo, sexo, raza, color de piel, lengua, religión, opiniones políticas u origen.

APÉNDICE 4 | ESQUEMA DE UN TALLER MUESTRA

Éste es un esbozo de un taller. Brinda información a las personas facilitadoras sobre cómo conducir talleres de elaboración de contranarrativas para gente joven. Se divide en cuatro fases, que pueden llevarse a cabo por separado o combinándolas.

TAMAÑO DEL GRUPO	Cualquiera.
TIEMPO	FASE 1: 60 minutos. FASE 2: 90 minutos. FASE 3: 90 minutos. FASE 4: 45-60 minutos.
CASO	Identifica un caso de narrativa opresiva que desees usar como ejemplo durante el taller.
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Papel para rotafolio, <i>post-its</i> y marcadores. • Copias de muestras o información sobre el caso de narrativa opresiva. • Copias de la guía (Capítulo 7), es decir, las fases y los pasos propuestos. • Cualquier material visual adicional (fotografías, videos) son bienvenidos. • Proyector, bocinas y otros aparatos digitales (por ejemplo, cámara, tablet, teléfono inteligente) son valiosos. • Un amplio espacio con mesas y sillas. • Familiarízate con la guía, así como con las recomendaciones adicionales y las herramientas. • Cuenta al grupo, antes de la sesión, sobre los temas de la contranarrativa, narrativa opresiva, narrativa alterna, etc., y lo que harán en el taller; guíalos a través de cada fase. • Identifica un caso de narrativa opresiva; por ejemplo, un caso que pueda responder al contexto de los/as participantes. Para buscar casos, consulta <i>Bookmarks</i> o la plataforma de No Hate Speech.

FASE 1. Evalúa la narrativa opresiva. En esta fase examinarás a detalle la narrativa opresiva. Esto te ayudará a entender sus dinámicas internas, pero también su contexto y difusión.

FASE 2. Diseña la contranarrativa. En esta fase tomarás decisiones estratégicas; elegirás las técnicas, las tácticas y los argumentos que desees emplear y escogerás las plataformas de los medios.

FASE 3. Implementa la contranarrativa. No te confundas; no temas. No te pediremos que pongas en marcha toda la contranarrativa. En un taller se propone que consideres realizar una “simulación” o “juego de roles” de la contranarrativa y pongas en práctica la intervención que diseñaste durante la segunda fase, o al menos partes de ella.

FASE 4. Vigila y evalúa la contranarrativa. Esto te ayudará a ver los frutos de tu trabajo, es decir, cómo está funcionando tu contranarrativa y cuál es su impacto. Esta fase te ayudará a reflexionar sobre el trabajo que has hecho y en cómo realizar mayores ajustes, de ser necesarios, mediante otra iteración.

INSTRUCCIONES: ANTES DEL TALLER

1. Sigue las fases una por una: inicia con la 1 y termina con la 4. No comiences con la 2, 3 o 4.
2. Cada fase fue concebida para llevarla a cabo en un minitaller. Si ves que los grupos terminan antes del tiempo sugerido, no dudes en terminar el proceso antes de lo planeado.
3. No entregues una copia de la guía completa a los/as participantes, pues los puedes distraer con los demás pasos. Prepara copias separadas de cada fase y distribúyelas para cada minitaller.

4. Cada fase se desglosa en recomendaciones y herramientas. Familiarízate con ellas. Si tienes experiencia en cierto paso o herramienta, no dudes en hacer adaptaciones y contribuciones.
5. Imprime las plantillas que vienen en la guía. Si no tienes impresora, cópialas en una hoja de rotafolios.
6. Por favor, recuerda que sólo la Fase 1 contiene un ejemplo, no así las demás. Esto se hizo a propósito para no saturar al lector/a en esta etapa.
7. Familiarízate con los temas: narrativa, narrativa opresiva y narrativa alterna. Siempre usa ejemplos para ilustrar los conceptos, porque a menudo parecen abstractos.
8. Familiarízate también con los temas del discurso de odio, los estereotipos, los prejuicios, el sexismo, etc. En *Bookmarks*¹ puedes encontrar más información y materiales.

INSTRUCCIONES: DURANTE EL TALLER

1. Antes de que inicies el taller para la Fase 1, promueve un debate con las personas participantes sobre los temas de las narrativas opresivas, el discurso de odio, los estereotipos, los prejuicios, etc. Pregúntales cómo éstos afectan los derechos humanos y cómo se conectan entre sí.
2. Explícales lo que harán. Hazles un breve resumen de la guía y diles cómo está estructurada. Coméntales que cada fase consiste en un minitaller y que trabajarán en conjunto para elaborar una contranarrativa.
3. Siempre comienza con la Fase 1 y explícales paso a paso lo que deben hacer. Explica también las recomendaciones y las herramientas que aparecen en la guía, las cuales les pueden resultar útiles,
4. Algunas fases y algunos pasos no tienen herramientas (por ejemplo, la Fase 2, Paso 4), pero explícales que la lista de verificación es tan importante como la herramienta o el procedimiento.
5. Brinda información detallada para el caso en el que trabajarán. Pide a las personas participantes que hagan preguntas que ayuden a aclarar las cosas y asegúrate de que todos entienden las fases y el caso.
6. Hay dos enfoques que tú como facilitador o facilitadora puedes adoptar para facilitar los minitalleres:
 - Guía a quienes participan a través de cada fase y paso y facilita los hallazgos, el trabajo, las discusiones y los resultados.
 - Permite que trabajen de manera independiente, pero supervisa su trabajo y verifica con regularidad cómo va el proceso y si necesitan ayuda.
7. Después de cada fase pide que den un informe rápido de lo realizado. De manera alternativa, también puedes considerar una sola sesión, al terminar las cuatro fases, para dar un informe general. Sin embargo, recuerda que es posible que las personas participantes estén cansadas y saturadas, de modo que tal vez sea necesario refrescarles la memoria.

LOS INFORMES

Al final del taller, da tiempo a las personas participantes para que vean el trabajo que hicieron. Puedes caminar alrededor del grupo y pedirles que digan una palabra para describir sus sentimientos.

- ¿Cómo estuvo la primera fase? Si estuvo bien, expliquen por qué; si no, expliquen también por qué.
- ¿Cuáles fueron los retos principales? Si se resolvieron, expliquen cómo.
- ¿Qué consideran que le falta a la guía, que podría ser útil?
- ¿Qué más le añadirían a la guía para hacerla más completa y comprensible?
- ¿Qué partes les gustaron más? ¿Qué partes no les gustaron?
- ¿Tienen algún otro comentario?

NOTA

1 <<https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/bookmarks-connexions>>.

APÉNDICE 5 | RECURSOS COMENTADOS

Este apéndice hace una lista de recursos útiles y los describe brevemente: son publicaciones y herramientas en línea que pueden ser útiles cuando implementes tu campaña de contranarrativas o narrativas alternas.

Publicaciones del Consejo de Europa

- Consejo de Europa (2014), **Guide to Human Rights for Internet Users**
Esta guía está hecha para ser usada por personas cuando afronten dificultades en el ejercicio de sus derechos: ayuda a los gobiernos y a las instituciones públicas a cumplir con sus obligaciones de proteger y respetar los derechos humanos y a solucionar problemas relacionados con ellos; es un punto de partida para las discusiones nacionales sobre la protección y promoción de los derechos humanos de las personas usuarias de internet y su empoderamiento en entornos de internet; promueve la responsabilidad social corporativa al alentar al sector privado a actuar con responsabilidad y respeto por los derechos humanos de las personas que contratan. Disponible en <www.coe.int/en/web/internet-users-rights/guide>.
- Consejo de Europa (2012), **Compass. Manual de educación en los derechos humanos con jóvenes.** *Compass* es un manual de referencia clave para quienes participan en el trabajo con jóvenes basado en valores y en la educación no formal. Está disponible en la actualidad en más de 30 idiomas, desde el árabe y el japonés hasta el islandés y el vasco. Esta publicación, que apareció por primera vez en 2002, se ha actualizado y vuelto a publicar en 2012. Sustenta la implementación de la Carta del Consejo de Europa sobre la educación para la ciudadanía democrática y la educación en derechos humanos. Su versión para niñas y niños se llama *Compasito*. Disponible en <<https://www.coe.int/es/web/compass/home>>.
- Consejo de Europa (2011), **Living together. Combining diversity and freedom in 21st century Europe. Report of the Group of Eminent Persons of the Council of Europe.**
El secretario general del Consejo de Europa, Thorbjørn Jagland, pidió a un grupo independiente de personas eminentes (el Grupo) que prepararan un informe sobre los desafíos que se presentan con el resurgimiento de la intolerancia y la discriminación en Europa. El informe evalúa la seriedad de los riesgos, identifica sus fuentes y hace una serie de propuestas para “vivir juntos” en las sociedades europeas abiertas. Concluye con 59 “propuestas de acción”; las primeras 17 se etiquetaron como “recomendaciones estratégicas”, mientras que las restantes “recomendaciones específicas” se dirigen a la Unión Europea, el Consejo de Europa y sus Estados miembros. Disponible en <<https://www.coe.int/t/dg4/highereducation/2011/KYIV%20WEBSITE/Report%20on%20diversity.pdf>>.
- Consejo de Europa, North-South Centre, junto con la Global Education Week Network (2008), **Global Education Guidelines. Concepts and Methodologies on Global Education for Educators and Policy makers.**
Es una guía para entender y practicar una educación global. Plantea temas importantes sobre las responsabilidades de las y los educadores para incrementar la conciencia global y el conocimiento de asuntos mundiales a través del plan de estudios y en proyectos y actividades no formales. Disponible en <<https://rm.coe.int/168070eb94>>.
- Consejo de Europa (2006), **Manual de conocimientos de internet.**
Es una herramienta de aprendizaje en línea para que padres y madres, personal docente y gente joven desarrollen sus habilidades en el uso de internet. En su versión en inglés, el manual contiene 25 fichas descriptivas. Cada ficha presenta un tema específico relacionado con el uso de internet. Las fichas muestran asuntos éticos y de seguridad y dan recomendaciones de la mejor manera de usar internet para propósitos educativos. También brinda ideas para actividades prácticas en clase o para casa, presenta las mejores prácticas en términos del uso de internet y ofrece muchas definiciones y vínculos a sitios web, con ejemplos prácticos y otra información detallada. Disponible en <https://www.coe.int/t/dghl/StandardSetting/InternetLiteracy/InternetLiteracyHandbook_2_ES.asp>.

- Gomes, R. (ed.) (2013), **Bookmarks – A Manual for Combating Hate Speech Online through Human Rights Education.**
Este manual se publicó para apoyar la campaña de jóvenes Movimiento Frente al Discurso de Odio, del Consejo de Europa, sobre los derechos humanos dentro del contexto en línea. *Bookmarks* es útil para las y los educadores que desean hacer frente al discurso de odio en línea desde una perspectiva de derechos humanos, tanto dentro como fuera del sistema educativo formal. El manual está diseñado para trabajar con personas de 13 a 18 años de edad, pero las actividades pueden adaptarse para otros rangos de edad. Versión en español disponible en <<http://www.injuve.es/sites/default/files/2019/07/publicaciones/orientaciones.pdf>>.
- Jackson, R. **Señales. Políticas públicas y prácticas para la enseñanza de las religiones y las cosmovisiones no-religiosas en la educación intercultural.**
Este texto brinda consejos sobre cómo el estudio de las religiones y las cosmovisiones no religiosas pueden contribuir a la educación intercultural en las escuelas de Europa. Disponible en <<https://rm.coe.int/16806cd45c>>.
- Titley, G., Keen, E., y Földi, L. (2012), **Starting Points for Combating Hate Speech Online.**
Esta publicación contiene tres estudios sobre el discurso de odio en línea y las maneras para hacerle frente. Disponible en <<https://rm.coe.int/1680665ba7>>.
- Weber, A. (2009), **Manual on Hate Speech.**
Este manual aclara el concepto de discurso de odio y guía a quienes diseñan políticas públicas, personas expertas y sociedad en general acerca de los criterios seguidos por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos en su jurisprudencia en relación con el derecho a la libertad de expresión. Disponible en <http://icm.sk/subory/Manual_on_hate_speech.pdf>.

Manuales

- Brown, R. (2015), **Defusing Hate: A Strategic Communication Guide to Counteract Dangerous Speech, The United States Holocaust Memorial Museum, Washington, D. C.**
Esta guía ofrece a las personas activistas y líderes religiosos y de la sociedad civil las estrategias y herramientas necesarias para evitar que un discurso peligroso logre influir en ciertos públicos. El texto está organizado en un libro de referencia y tres cuadernos de trabajo, los cuales se diseñaron para usarse en talleres o con grupos pequeños. Disponible en <www.ushmm.org/m/pdfs/20160229-Defusing-Hate-Guide.pdf>.
- **Grassroots Comics. A development communication tool,** Ministry for Foreign Affairs of Finland, Helsinki.
Este libro es una guía para usar historietas como una herramienta de campaña y como un método de comunicación participativa. Los cómics se refieren a historietas hechas por gente socialmente activa que representa voces genuinas, más que por profesionales de campaña y arte. Disponible en <www.worldcomics.fi/files/8413/6517/4053/grassroots-book.pdf>.
- Tactical Technology Collective and Front Line Defenders (2009), **Security in a Box (Seguridad en una caja).**
Guía en línea de herramientas y tácticas para la seguridad digital, diseñada particularmente para personas defensoras de derechos humanos. Disponible en <<https://securityinbox.org/es/>>.
- Tuck, H., y Silverman, T. (2016), **The Counter-narrative Handbook,** Institute for Strategic Dialogue, Londres.
Este manual fue creado para ayudar a cualquier persona que busque responder de manera proactiva con campañas de contranarrativa a propaganda extremista, y está pensada como una guía para principiantes, es decir, para aquellas personas con poca o nula experiencia previa en hacer campañas de contranarrativa. Conduce a las y los lectores a través de las etapas principales de creación, lanzamiento y evaluación de una campaña eficaz de contranarrativa. Puede utilizarse también en conjunto con las herramientas disponibles en <www.counternarratives.org>.

Investigación y análisis

- Alasuutari, P., Bickman, L. y Brannen, J. (eds.) (2008), *The Sage Handbook of Social Research Methods*, Sage, Londres.
Este manual incluye capítulos de cada una de las fases del proceso de investigación: diseño de la investigación, métodos de recopilación de datos y el proceso de análisis e interpretación de datos. Particularmente relevantes son los capítulos “Discourse Analysis and Conversation Analysis”, de Antaki, C., y “Analyzing Narratives and Story-Telling” de Hyvärinen, M.
- Fielding, N., Lee, R. M., y Blank, G. (2008), *The Sage Handbook of Online Research*, Sage, Londres.
Este manual muestra la amplia variedad de investigación social que hay en línea. Los capítulos relacionados con el análisis de contenido de texto digital, etnografía virtual, sondeos en línea y plataformas de redes sociales son particularmente relevantes. Estos métodos de investigación pueden usarse cuando se analiza el contenido, el contexto y el efecto de las narrativas en línea.
- Saltaman, E., y Kirt, J. (2016), *Guidance for International Youth Engagement PVE and CVE. Youth Responses to Resolution 2250 and the UN Plan of Action to Prevent Violent Extremism*. Institute for Strategic Dialogue y YouthCan, Londres.
Este informe nos ayuda a comprender, a partir de datos obtenidos de un sondeo hecho entre personas trabajadoras jóvenes (de entre 16 y 33 años de edad), qué es lo que promueve el extremismo violento en el contexto en el que viven, así como en los métodos actuales de prevención del extremismo violento, en particular para lograr la participación de las comunidades y empoderar a la juventud. Dos de sus conclusiones clave son: 1) existe la firme creencia de que la exclusión social y los sentimientos de marginación llevan a las y los jóvenes a abrazar las ideologías extremistas, y 2) las estrategias para prevenir y contrarrestar el extremismo violento deberían incluir programas educativos para ampliar el conjunto de habilidades vitales como el pensamiento crítico, el respeto por los derechos humanos, el alfabetismo digital y un sentido de ciudadanía del mundo, así como construir a partir de redes y estructuras ya existentes. Disponible en <<https://www.isdglobal.org/wp-content/uploads/2016/06/YouthCAN-UN-PVE-Survey.pdf>>.
- Silverman, T., et al. (2016), *The Impact of Counter-Narratives. Insights from a year-long cross-platform pilot study of counter-narrative curation, targeting, evaluation and impact*, Institute for Strategic Dialogue y Against Violent Extremism, Londres.
Este informe describe el desarrollo, uso y evaluación de tres campañas de contranarrativa por parte de AVE y Jigsaw (una incubadora dentro de Alphabet que utiliza tecnología para abordar temas geopolíticos) con apoyo adicional financiero y en especie de Facebook y Twitter. Las campañas analizadas fueron Average Mohamed, ExitUS y Harakat-ut-Taleem. El informe muestra que las personas en proceso de desradicalización estaban deseosas de buscar una organización en las plataformas de redes sociales y entrar en contacto con ella en respuesta a la campaña de contranarrativa. Disponible en <https://www.isdglobal.org/wp-content/uploads/2016/08/Impact-of-Counter-Narratives_ONLINE_1.pdf>.

Historias inspiradoras

- Burillo, A., et al. (eds.) (2014). *25 Stories for Peace*, United Network of Young Peacebuilders, La Haya. Colección de 25 historias inspiradoras de transformaciones positivas, escritas por jóvenes constructores de la paz de varios países. Las historias en sí mismas constituyen una narrativa alterna de la gente joven como agentes positivos de cambio, en lugar de víctimas o autoras de la violencia, como comúnmente se les retrata en los discursos académicos y de políticas públicas sobre el rol de la juventud en situaciones de conflicto. Disponible en <<http://unoy.org/wp-content/uploads/25-Stories-Publication-Final-for-web.pdf>>.
- Fischer, D., y Altyntay B. (2013), *Stories to Inspire You*, Transcend University Press, Oslo.
Recopilación de relatos, la mayoría con una carga de humor, que se refieren a la construcción de la paz en los niveles interpersonales y sociales.
- Red de Información por una Cultura de Paz (Culture of Peace News Network- CPNN) es un proyecto del Movimiento Mundial por una Cultura de Paz, iniciado por las Naciones Unidas, en el que se comparten periódicamente, en línea y mediante un boletín informativo, noticias positivas de alternativas a la violencia y de logros encaminados a una cultura de paz.
Disponible en: <<http://cpnn-world.org/spanish/>>.

APÉNDICE 6 | GLOSARIO

Alcance

Este término describe los esfuerzos hechos para dar a conocer una iniciativa o narrativa a cierto público. Se usa en el contexto de un trabajo comunitario y de jóvenes para describir de qué maneras un grupo ha sido informado sobre un asunto y alentado a participar.

Argumentación

El conjunto de razones dadas para apoyar o refutar algo mediante un razonamiento lógico con la finalidad de persuadir a alguien.

Argumento

Una razón dada para apoyar o refutar algo.

Cisgénero

Persona cuya identidad de género y expresión de género concuerdan con el sexo asignado al nacer y las expectativas sociales relacionadas con su género. Por ejemplo, una persona cuyo género asignado al nacer es el femenino y se identifica como mujer.

Contranarrativa

Narrativa basada en el ser humano, que combate el discurso de odio mediante el descrédito y deconstrucción de las narrativas violentas que lo justifican. Se refiere más o menos explícitamente a las narrativas alternas, es decir, narrativas no excluyentes basadas en valores democráticos tales como la apertura, el respeto a las diferencias, la libertad y la igualdad.

Crímenes de odio

Son los delitos motivados por el odio o los prejuicios contra un grupo particular de personas. Puede basarse, entre otras razones, en el sexo, la raza, el tono de piel, el origen étnico o social, la orientación sexual, las características genéticas, el idioma, la religión o las creencias, las opiniones políticas u otras, pertenencia a una minoría nacional, propiedades, nacimiento, discapacidad, edad o circunstancias sociales. Se les llama también delitos por prejuicio.

Discurso

Un modo de organizar el conocimiento, las ideas o la experiencia cuyas raíces están en el lenguaje y en sus contextos concretos, como son la historia o las instituciones.

Discurso de odio

Toda forma de expresión que difunde, incita, promueve o justifica el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio basadas en la intolerancia, incluida la intolerancia expresada por un nacionalismo agresivo y el etnocentrismo, así como la discriminación y la hostilidad contra las minorías, las personas migrantes y con origen inmigrante.

Distribución

Grado en que una narrativa está presente y es visible en distintos medios en línea y fuera de internet.

Eslogan

Una palabra o frase fácil de recordar y que es usada por un grupo o negocio para llamar la atención.

Extremismo

En los términos más simples puede definirse como las actividades (creencias, actitudes, sentimientos, estrategias) de una persona muy apartadas de lo ordinario o común. Las agendas políticas que se perciben como extremistas con frecuencia incluyen a las posturas políticas de la extrema izquierda o a las de la extrema derecha, así como el fundamentalismo y el fanatismo. El extremismo implica el pensamiento categórico “nosotros contra ellos”, a menudo alimentado por un ambiente denso y cerrado de personas que piensan de manera similar. La aprobación del uso de la violencia, incluida aquella contra civiles, puede apartar más a la persona de la sociedad; también señala una etapa importante en la cual las personas pueden llegar a estar preparadas psicológicamente para usar la violencia. Es diferente del radicalismo. Las y los extremistas

aceptan y promueven la violencia como un medio legítimo para alcanzar metas políticas sin volverse necesariamente, ellos mismos, combatientes.

Heteronormatividad

Es la creencia o suposición de que todas las personas son heterosexuales. (Cuando el género de la pareja es distinto al de la persona, entonces es clasificada como heterosexual.) Este supuesto funciona a partir de la idea de que el binarismo de género es la norma, con lo cual privilegia a la heterosexualidad y a las personas heterosexuales. La heteronormatividad despoja de privilegios a aquellas que no son heterosexuales (personas lesbianas, gays, bisexuales, pansexuales). Se relaciona, muy de cerca, con la cisnormatividad, la cual privilegia a las personas cisgéneros (aquellas que se identifican con el género asignado en su nacimiento) y consiste en el binarismo de género, el cual reconoce sólo dos géneros mutuamente excluyentes (hombre y mujer), marcados por relaciones de poder asimétricas (en la que los hombres son los privilegiados). Las cisnormatividad, por lo tanto, despoja de privilegios a las personas transgénero, cisgénero no normativas y a las intersexuales.

Identidad de género

Vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente, misma que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que podría o no involucrar la modificación de la apariencia o funcionalidad corporal a través de tratamientos farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida. También incluye otras expresiones de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Iteración

Procedimiento en el cual la repetición de una secuencia de acciones u operaciones rinde resultados sucesivamente más cercanos al resultado deseado.

Jerga

A menudo, una forma despectiva de describir un lenguaje difícil o extraño que utiliza palabras conocidas sólo por los miembros de cierto grupo.

LGBTI

Siglas para referirse a las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales.

Marco

Es una perspectiva, el lente o ángulo a través del cual abordar un aspecto de la realidad social. Esta perspectiva se guía por un conjunto o sistema de datos e ideas aceptados que ayudan a aclarar el significado de una parte observada de la realidad social.

Mediciones (de plataformas de redes sociales)

Sistemas de medición para calcular el impacto de la actividad de las plataformas de las redes sociales en la conducta de las personas usuarias. Por ejemplo, hay herramientas y programas para reunir datos sobre el tiempo que pasa una persona usuaria en una página de internet y el número de veces que se comparte un contenido o se le da un “me gusta”.

Meme

Por lo común, es una fotografía o video gracioso o interesante que se difunde ampliamente por internet. También puede ser una idea, una conducta, un estilo o un uso que se difunde de una persona a otra en una cultura.

Narrativa

Frecuentemente se le llama narrativa a una manera formal de referirse a las historias y a contarlas. Es un reporte lógico y coherente y una interpretación de hechos conectados. Las narrativas son la expresión actual de culturas, que trascienden un momento y un espacio particulares. Son más bien interpretaciones y explicaciones estables y compartidas colectivamente de la realidad social en las que las emociones y el significado desempeñan una función importante.

Narrativa alterna

Narrativa basada en los derechos humanos que combate el discurso de odio al proponer la no exclusión, fundamentada en valores democráticos como la apertura, el respeto a la diferencia, la libertad y la igualdad. Esto significa ofrecer un recuento e interpretación de la realidad diferente.

Orientación sexual

Capacidad de cada persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género o de una identidad de género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Personaje

Persona o actor de una obra literaria, como una obra de teatro o novela. Por lo general, hay personajes principales que son protagonistas (heroínas y héroes) y antagonistas (villanos o enemigos).

Privilegio

Beneficio dado por sistema a los miembros de ciertos grupos sociales o a personas reconocidas como miembros de esos grupos. El ejemplo más ilustrativo, aunque simplificado son los beneficios que tienen los hombres frente a las mujeres; por ejemplo, la brecha salarial entre hombres y mujeres: a menudo, los hombres ganan más que las mujeres por realizar la misma cantidad y clase de trabajo.

Queer

Las personas *queer*, o quienes no se identifican con el binarismo de género, son aquellas que además de no identificarse y rechazar el género socialmente asignado a su sexo de nacimiento, tampoco se identifican con el otro género o con alguno en particular.

Radicalismo

Consiste en desafiar la legitimidad de las normas y las políticas establecidas. No lleva por sí mismo a la violencia. Por ejemplo, incluye a personas que rechazan los valores de una sociedad, pero acatan la ley y buscan el cambio mediante el diálogo político. Tanto que las comunidades radicales sean terreno fértil para el extremismo violento o parte activa importante para su prevención, en la actualidad, el radicalismo es tema de un intenso debate político.

Retórica

El arte o destreza de hablar o escribir formal y eficazmente, en particular, como un medio para persuadir a la gente o influir en ella.

Terrorismo o extremismo violento

Abarca conductas violentas que se originan en una ideología compartida al menos por un grupo limitado de personas. El extremismo violento incluye la disposición, así como el entrenamiento, la preparación y la conducta real de actos violentos contra civiles. Las personas terroristas muestran una grave desconexión de la sociedad y devalúan o deshumanizan a sus víctimas. Históricamente, estas personas se han sumado al terrorismo cuando no vieron otra posibilidad de alcanzar una meta política específica.

Trama

Una serie de sucesos que forman la historia en una novela, obra de teatro o película.

Trans

Término paraguas utilizado para describir diferentes variantes de transgresión/transición/reafirmación de la identidad y/o expresiones de género (incluyendo personas transexuales, transgénero, travestis, *drags*, entre otras), cuyo denominador común es que el sexo asignado al nacer no concuerda con la identidad y/o expresiones de género de la persona.

Fuentes

- *Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales* del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
<https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Glosario_TDSyG_WEB.pdf>
- Glosario de la campaña Movimiento Frente al Discurso de Odio, Consejo de Europa
<www.nohatespeechmovement.org/hate-speech-watch/glossary>
- European Institute of Peace
<www.eip.org/en/news-events/eip-explainer-understanding-radicalisation>
- Diccionario Merriam-Webster
<www.merriam-webster.com/dictionary>

El discurso de odio en línea se ha convertido en una forma grave de ataque a los derechos humanos, con consecuencias graves y a veces trágicas, tanto en línea como fuera de internet. No se puede permitir que este tipo de discurso prolifere sin hacerle frente y mostrar su naturaleza: las visiones prejuiciosas acerca de grupos sociales combinadas con noticias falsas que alimentan fobias y temores parecen ser atractivas como narrativas. Las narrativas dan un significado a la información presentada porque conectan con lo que la gente cree o quiere creer. Su presencia extendida en línea acredita sus reivindicaciones de legitimidad.

Pero las narrativas raramente son la verdad y nunca son la verdad absoluta. Cuando se usan para oprimir a las personas, como en el discurso de odio, se socavan los cimientos de una sociedad plural y democrática y se ponen en riesgo las vidas y la dignidad de las personas.

Por lo tanto, las contranarrativas son necesarias para refutar y desmontar las narrativas que son base del discurso de odio. Las narrativas alternativas también son necesarias para reforzar valores y perspectivas positivas que den sustento a los derechos humanos y la ciudadanía democrática, tales como la solidaridad, el respeto a la diversidad, la libertad y la igualdad. La gente joven necesita ocupar el espacio público en línea con narrativas positivas basadas en la esperanza y el amor.

Este manual presenta enfoques y herramientas de comunicación y educativos para jóvenes y otras personas activistas de derechos humanos a fin de que elaboren sus propias contranarrativas y narrativas alternativas al discurso de odio. Se diseñó para trabajar con gente joven desde los 13 años de edad y está basado en los principios de la educación en derechos humanos y en la participación de la juventud.

Cualquiera puede actuar contra un discurso. Al brindar conocimientos sobre el discurso de odio y derechos humanos, así como una metodología para producir contranarrativas, ¡SÍ PODEMOS! facilita la acción y la hace más eficaz y positiva.

El Consejo de Europa lanzó la campaña Movimiento frente al Discurso de Odio para movilizar en línea a la gente joven respecto a los derechos humanos y combatir el discurso de odio. La educación desempeña una función central en la campaña. Este manual complementa a *Bookmarks - A manual for combating hate speech online through human rights education*, publicado también por el Consejo de Europa.

www.coe.int/en/web/no-hate-campaign

ESP

www.coe.int

El Consejo de Europa es la organización que lidera los derechos humanos del continente. Abarca 47 Estados miembros, 28 de los cuales forman parte de la Unión Europea. Todos los Estados miembros del Consejo de Europa han firmado el Convención Europea de Derechos Humanos, un tratado creado para proteger los derechos humanos, la democracia y el Estado de derecho. El Tribunal Europeo de Derechos Humanos supervisa la implementación del Convenio en los Estados miembros.



MOVIMIENTO
FRENTE AL
DISCURSO DE O I