



Mensajes de odio y discriminación en las redes sociales

MARIO CAMPOS • MARTHA RAMOS • RAÚL TREJO DELARBRE • MARÍA ELENA HERNÁNDEZ RAMÍREZ
SERGIO RENÉ DE DIOS CORONA • CRISTINA ÁVILA-ZESATTI • ALEJANDRA LAGUNES SOTO RUIZ
CARLOS GARZA FALLA • GUSTAVO ARIEL KAUFMAN • MARIO ALFREDO HERNÁNDEZ
MARÍA CRISTINA CAPELO • RUI GOMES • JOSÉ LUIS CABALLERO OCHOA

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



**CONSEJO NACIONAL PARA
PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN**

DIRECTORIO

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Miguel Ángel Osorio Chong
Secretario

CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN

Ricardo Antonio Bucio Mújica
Presidente

JUNTA DE GOBIERNO Representantes del Poder Ejecutivo Federal

Roberto Rafael Campa Cifrián
Secretaría de Gobernación

Fernando Galindo Favela
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Pablo Antonio Kuri Morales
Secretaría de Salud

Alberto Curi Naime
Secretaría de Educación Pública

José Adán Ignacio Rubí Salazar
Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Ernesto Javier Nemer Álvarez
Secretaría de Desarrollo Social

Lorena Cruz Sánchez
Instituto Nacional de las Mujeres

Representantes designados por la Asamblea Consultiva

Santiago Corcuera Cabezut
Clara Jusidman Rapoport
Mauricio Merino Huerta
Luis Perelman Javnozov
Juan Martín Pérez García
Ricardo Miguel Raphael de la Madrid
Gabriela Warkentin de la Mora

Instituciones invitadas

Centro Nacional para la Prevención y
el Control del VIH/Sida

Consejo Nacional para el Desarrollo y
la Inclusión de las Personas con
Discapacidad

Comisión Nacional para el Desarrollo
de los Pueblos Indígenas

Instituto Mexicano de la Juventud

Instituto Nacional de Migración

Instituto Nacional de las Personas
Adultas Mayores

Sistema Nacional para el Desarrollo
Integral de la Familia

Órgano de vigilancia

Manuel Galán Jiménez
Sergio Federico Gudiño Valencia
Secretaría de la Función Pública

ASAMBLEA CONSULTIVA

Mauricio Merino Huerta
Presidente

Elena Azaola Garrido
Santiago Corcuera Cabezut
Sarah Corona Berkin
Katia D'Artigues Beauregard
Rogelio Alberto Gómez-Hermosillo Marín
Clara Jusidman Rapoport
Marta Lamas Encabo
Esteban Moctezuma Barragán
Rebeca Montemayor López
José Antonio Peña Merino
Luis Perelman Javnozov
Juan Martín Pérez García
Jacqueline Peschard Mariscal
Alejandro Ramírez Magaña
Ricardo Miguel Raphael de la Madrid
Pedro Salazar Ugarte
Tiaré Scanda Flores Coto
Regina Tamés Noriega
Gabriela Warkentin de la Mora

Mensajes de odio y discriminación en las redes sociales

MARIO CAMPOS • MARTHA RAMOS • RAÚL TREJO DELARBRE • MARÍA ELENA HERNÁNDEZ RAMÍREZ
SERGIO RENÉ DE DIOS CORONA • CRISTINA ÁVILA-ZESATTI • ALEJANDRA LAGUNES SOTO RUIZ
CARLOS GARZA FALLA • GUSTAVO ARIEL KAUFMAN • MARIO ALFREDO HERNÁNDEZ
MARÍA CRISTINA CAPELO • RUI GOMES • JOSÉ LUIS CABALLERO OCHOA

colección
matices

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



CONSEJO NACIONAL PARA
PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN

Coordinación de la colección: Yoloxóchitl Casas Chousal.

Coordinación editorial: Carlos Sánchez Gutiérrez.

Cuidado de la edición: Armando Rodríguez Briseño
y Carlos Martínez Gordillo.

Diseño y formación: Génesis Ruiz Cota.

Fotografía: Miguel Oaxaca.

Las fotografías de Sergio René de Dios Corona,
Cristina Ávila-Zesatti, Alejandra Lagunes Soto Ruiz
y Rui Gomes son cortesía de las autoras y los autores.

Primera edición: septiembre de 2015.

© 2015. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Dante 14, col. Anzures,

del. Miguel Hidalgo,

11590, México, D. F.

www.conapred.org.mx

ISBN: 978-607-7514-50-3 (Colección Matices)

ISBN: 978-607-8418-10-7 (Mensajes de odio y discriminación
en las redes sociales)

Se permite la reproducción total o parcial
del material incluido en esta obra, previa
autorización por escrito de la institución.

Ejemplar gratuito. Prohibida su venta.

Impreso en México. *Printed in Mexico.*

Índice

Presentación	
Ricardo Bucio Mújica.....	7
Las redes frente al espejo	
Mario Campos.....	13
¡Son las palabras!	
Martha Ramos.....	25
Intolerancia en línea. Entenderla, exhibirla, debatirla	
Raúl Trejo Delarbre.....	37
¿Ciberodio/ <i>hate speech</i> online?	
María Elena Hernández Ramírez.....	51
Miedos, afectos y odios en las redes sociales	
Sergio René de Dios Corona.....	63
Corresponsal de Paz	
Cristina Ávila-Zesatti.....	73
Libertad de expresión y redes sociales: un espacio para la tolerancia	
Alejandra Lagunes Soto Ruiz.....	95
Discurso de odio y redes sociales: algunas elucubraciones	
Carlos Garza Falla.....	105

Expresiones de odio en el espacio virtual común de la humanidad Gustavo Ariel Kaufman.....	121
Entre el carácter perecedero de los estados de Facebook y la permanencia del <i>trending topic</i> . Posibilidades del activismo social a favor de la no discriminación en internet Mario Alfredo Hernández.....	133
Inteligencia colectiva para combatir manifestaciones de odio en internet María Cristina Capelo	147
Internet y discurso de odio, ¿el fin de la inocencia? Rui Gomes.....	161
Libertad de expresión y el discurso de odio a debate José Luis Caballero Ochoa.....	175

Presentación

Ricardo Bucio Mújica

La exclusión es una de las principales causas de discriminación. Es cuando una “mayoría”, o una minoría privilegiada, sin justificación alguna, aísla a otro sector social. Se trata de una desconexión entre la persona, la forma en que es valorada y vista por los demás y su ejercicio de derechos, acceso a servicios o a la igualdad en el trato.

La frontera que divide el mundo virtual del mundo real es cada vez más intangible y desdibujada. Las fortalezas o defectos de las personas en ambos espacios no son diferentes, pero internet se convierte en un poderoso megáfono que amplifica de estereotipos y prejuicios, ocasionando marcas imborrables.

Internet y las redes sociales se han convertido en fuertes potenciadores y reproductores de desigualdad. En el anonimato se escudan personas y grupos para condenar rápidamente y ejercer un *bullying* cibernético masivo para linchar, discriminar o excluir, virtual y realmente, a determinados sectores de la sociedad.

La acción multiplicadora en la que, con poca o nula reflexión, se *retuitean* o *repostean* videos, fotografías o expresiones, tiene consecuencias profundas en la vida de las personas y es aún más grave cuando es portadora de un discurso de odio.

El discurso de odio en contra de personas o grupos de personas genera reacciones negativas en su convivencia diaria, en su desarrollo personal o profesional y también ocasiona estados de ánimo depresivos, de auto-

castigo e, incluso, propensión al suicidio. Etiquetar, evidenciar y agredir son prácticas que, desde el anonimato, ocurren en las redes sociales.

Sin desvirtuar el papel del uso de internet como importante práctica democrática en el ejercicio de la libertad de expresión, es necesario que las instituciones públicas y la sociedad civil organizada tomen cada vez mayor conciencia de la gravedad del estigma, del prejuicio, de la discriminación y de la incitación a la violencia que genera el discurso de odio.

El uso de internet permite, sin lugar a dudas, colocar en la vitrina pública el ejercicio de gobierno. Su horizontalidad genera condiciones de igualdad para reclamar o demandar un servicio público, o denunciar malas prácticas institucionales o acciones de particulares. La sanción social *viralizada* en internet otorga a la ciudadanía un poder sobre la actuación pública.

El reto es que la denuncia social en temas de igualdad y no discriminación trascienda lo políticamente correcto o deje de desacreditar la intervención institucional so pretexto de defender el derecho a la libertad de expresión, sin que importe si se trasgrede el derecho a la no discriminación de otras personas.

Como institución del Gobierno de la República encargada de coordinar las acciones de igualdad y no discriminación del Estado mexicano, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) decidió promover y facilitar el debate público sobre los límites de la libertad de expresión y el derecho a la no discriminación, es decir, propiciar un intercambio de ideas acerca de cómo avanzar hacia una educación con perspectiva de derechos humanos que evite que los contenidos en las redes sociales sean inundados de discurso de odio y discriminación.

Para fomentar esta discusión en redes y en la agenda pública, el Conapred se unió a la campaña *No Hate Speech Movement*, creada por el Consejo de Europa, generando la versión mexicana: *#SinTags. La discriminación no nos define*.

La iniciativa busca el diálogo entre jóvenes sobre las consecuencias del discurso de odio en las redes. Es una campaña proactiva y propositiva cuyo objetivo es detonar el debate y no censurar las expresiones juveniles. Se trata de plantearles una pequeña pausa antes de dar clic, para que estén conscientes del poder que tiene lo que difunden.

Con este enfoque, el Conapred solicitó a diversos expertos de los ámbitos académico, periodístico, empresarial e institucional, contribuir al análisis, debate y conversación sobre redes sociales y discurso de odio, en un marco nacional e internacional. El presente conjunto de textos, desde distintas perspectivas, es un aporte al diálogo acerca de cómo avanzar en el uso de las herramientas tecnológicas para promover la igualdad y la no discriminación.

La comunidad virtual y su compleja red de interacciones cambian vertiginosamente. Es necesario que la reflexión pública permita analizar el punto de encuentro entre el mundo digital y el real, donde el ejercicio de la libertad de expresión no debería contaminarse con expresiones de exclusión, pues el discurso de odio daña la convivencia democrática de toda sociedad.



Mario Campos Cortés

Politólogo por formación, periodista por profesión y profesor por vocación. Se ha especializado en redes sociales, estrategias de comunicación y entrenamiento en medios. Ha trabajado como cotitular del programa *Agenda Pública*, de Foro-TV, director editorial de la empresa Másformás, columnista de ADN Político y del diario *El Universal*. Durante seis años fue conductor titular de Antena Radio, primera emisión, del Instituto Mexicano de la Radio, y también encabezó la dirección de sus noticieros. En televisión, fue director de Información de los noticieros de Proyecto 40 y ha colaborado en Grupo Imagen, *Excélsior* y *Milenio*, entre otros.

Se considera un adicto a las noticias y a los medios por culpa de Mafalda, histórico personaje del humorista gráfico Quino, que cada semana llegaba a su casa en el viejo *Excélsior*, y por un profesor que tuvo en la secundaria, quien se tomaba muy en serio sus opiniones.

Es politólogo egresado de la Universidad Iberoamericana (UIA), donde desde hace casi una década también ejerce como profesor de Periodismo y Comunicación Institucional. Tiene un máster en Gestión de la Comunicación Política y Electoral por la Universidad Autónoma de Barcelona y un diplomado en Análisis Político Estratégico por la Universidad Complutense de Madrid y la UIA.

En 2009 fue galardonado con el Premio Nacional de Periodismo José Pagés Llergo.

Las redes frente al espejo

Mario Campos

I. Cuando las redes eran Las Vegas

Hubo un tiempo, hace tanto que no recuerdo exactamente cuándo fue, que las redes sociales parecían algo cercano a un territorio virgen. La libertad era total, a quienes veías eran en realidad quienes decían ser y no profesionales que escribían en su nombre, cada interlocutor era una persona y no un *bot* equivalente a un maniquí, y lo que pasaba en esos espacios básicamente se quedaba ahí.

No obstante, hace mucho que eso cambió. Las redes crecieron hasta convertirse en las plazas públicas más grandes que existen en la sociedad actual. Fuera de las naciones y las religiones no hay ningún otro espacio que articule simultáneamente a tantos millones de personas.

Las redes se convirtieron en uno de los espacios más importantes para sus usuarios que vieron cómo esas herramientas —que parecían tan inocentes, únicamente nacidas para la diversión— se iban convirtiendo en otras cosas. Por ejemplo, en grandes plataformas para hacerse escuchar. Por eso, pronto las redes se convirtieron en herramientas que empoderan a quienes las usan.

Sin duda habrá sido un gran momento cuando alguien —en alguna parte del mundo— descubrió que si se quejaba de una empresa, su voz era importante. Hoy parece obvio: si yo hablo para pedir un servicio y me atienden mal, ¿quién se entera? Yo y la persona que me maltrató. El costo para la organización, si lo hay, es perder sólo un cliente.

En contraste, si me quejo en una red no sólo se enteran la empresa y mis seguidores (aunque sean dos, cien o mil), sino que mi reclamo muy probablemente recibiría comentarios de otros usuarios que han tenido experiencias similares o que pensaban adquirir algún servicio con esa compañía.

En ese sentido, las redes dejaron pronto de ser un mero espacio de entretenimiento personal para convertirse en definidoras de la conversación y valiosísimos espacios de articulación para personas con afinidades.

A este proceso correspondió, como era previsible, una “profesionalización” de algunas de las organizaciones involucradas. Nacieron los *community managers* encargados de manejar las cuentas, los estrategas de campañas, los asesores en medios sociales, etc. Después vimos la suplantación de cuentas, las cuentas parodia, los paleros pagados para hablar bien o mal de alguien, las cuentas fantasma que aplauden ciertos mensajes y muchos otros fenómenos. Tantos que hoy las redes ya no son lo que eran.

Sin duda en este proceso ha habido ganancias y pérdidas. Lo cierto es que desde hace tiempo necesitamos repensar las redes para entender lo que hoy son. Y, en particular, para caminar hacia cierta “profesionalización”, pero ahora de los usuarios comunes y corrientes, que tenemos el reto de aprender a vivir en un ecosistema de información tan cambiante.

En las siguientes líneas trataré de compartir algunos de los fenómenos con los que ahora convivimos.

II. La borrosa línea que separa lo “real” de lo virtual

El nombre de Amanda Michelle Todd quizá no sea significativo para muchos lectores. No obstante, basta con poner su nombre en un buscador para descubrir su triste historia. Amanda es famosa porque murió a los 16 años luego de sufrir acoso por años. Amanda se suicidó. Y lo hizo, según explicó en un video que la propia adolescente compartió antes de quitarse la vida, porque no pudo más con la persecución de comentarios, imágenes y burlas que recibió durante todo ese tiempo.

La particularidad del caso es que, sin la presencia de las redes sociales, la historia no se puede entender pues su origen fue la difusión en redes de una fotografía semidesnuda de la joven. El acoso físico estuvo acompañado por el acoso virtual. El saldo ya lo conocemos.

Ojalá se tratara de un caso aislado. No lo es, una revisión sencilla en la prensa muestra que son muchas las personas que han visto alteradas sus vidas a partir de ataques en las redes sociales. Es normal, hoy las personas —en especial los jóvenes— pasan buena parte de su tiempo en entornos digitales. Trabajan, se informan y divierten a través de estas plataformas. Numerosas relaciones sociales se construyen, amplifican y alimentan desde esos espacios, y hoy son, en buena medida, los campos desde los que se define la fama pública de sus participantes.

¿Si queremos saber el prestigio de una persona qué hacemos? Buscamos referencias en internet y valoramos los comentarios que recibimos en redes sociales; múltiples empresas antes de contratar a alguien realizan lo que se conoce como *social search*, que no es otra cosa

que peinar en la web todo lo que se encuentre de los aspirantes, ya sean referencias propias o de terceros.

Por eso, en este momento resulta imposible suponer que lo que pasa en las redes se queda en las redes. Sus efectos se extienden a las esferas social, económica y, a veces, hasta legal. Las palabras, que hasta hace unos años parecían inocuas y efímeras, hoy quedan grabadas en piedra.

III. Twitter, un salón de clases con bullying

Por eso, porque lo dicho en las redes y sus efectos son cosa seria, es que vale la pena reflexionar sobre los linchamientos tuiteros. Los hemos visto y, en una de esas, hasta nos hemos sumado alguna vez. La dinámica tiene una explicación: en las redes el poder se nivela. Quienes únicamente solían escuchar, ahora también tienen voz, y los poderosos se encuentran de frente con audiencias ávidas de ser escuchadas.

Y en esa especie de ajuste de cuentas se forman turbas en contra de una persona. Por lo general alguna celebridad pues eso permite que más personas puedan participar al saber de quién se trata, aunque a veces pasa lo mismo con desconocidos.

La dinámica se acentúa, por un lado, porque si parece que todos lo hacen, nosotros también podemos hacerlo; por el otro, porque en no pocas ocasiones estos movimientos están integrados por gente que se encuentra en el anonimato, y desde esa posición es más fácil decir lo que de frente —y a nombre propio— nunca se atreverían.

Muchas veces, es cierto, estas conductas parecen divertidas. Son casi competencias de ingenio en las que el mejor contenido es reproducido y

compartido, lo que estimula que continúe su producción. El problema, claro, es que lo que para algunos puede parecer fantástico para otros puede ser una verdadera pesadilla.

En algunos casos quizá el destinatario de los ataques cuente con muchos recursos para hacerles frente, incluidos asesores de imagen que le digan qué y cómo debe responder o callar. No obstante, con mucha frecuencia son personas aisladas las que reciben esas andanadas. Y, como ya hemos comentado antes, las lesiones afectivas y psicológicas pueden ser profundas, permanentes y, en casos extremos, llevar hasta la muerte.

El motor de estas conductas puede ser el odio, la discriminación, la creación de estigmas para una persona o grupo. Así lo hemos visto con el racismo, la homofobia, la xenofobia y el clasismo.

IV. Los riesgos de las buenas conciencias

Pero no siempre son esos sentimientos, así, abiertos, asumidos, los que están detrás de los linchamientos. A veces lo que mueve a los usuarios son las buenas conciencias. Hay múltiples casos de reacciones a hechos que por sí mismos resultan indignantes: violencia contra mujeres, niños y niñas, animales o abusos de poder en cualquiera de sus formas. Las *ladies* y *gentlemen* en sus diversas modalidades son un claro ejemplo.

El problema es cuando la denuncia de un abuso se realiza cometiendo otra injusticia. Los juicios en las redes son una realidad. Juicios sumarios en los que generalmente quienes son señalados no tienen ninguna oportunidad de hacerse escuchar y en donde las deliberaciones y conclusiones son inmediatas.

Recuerdo un caso en particular de una mujer a la que se le acusaba de haber abandonado a un perro en una vía rápida. La historia se hizo famosa por un video subido a las redes. La reacción fue inmediata. Algunos incluso querían identificarla para castigarla en su casa o en su automóvil.

Días después se supo la versión de la aparente verdugo. El perro no era suyo sino que vivía en la calle y era cuidado por todos los vecinos. No lo estaba abandonando sino que iba despacio para no atropellarlo porque el animal acostumbraba seguir a los autos. En conclusión, no era la villana que se pensaba sino una persona preocupada por los animales. No obstante la aclaración, el linchamiento quedó como prueba del peligro de la sobrereacción en las redes sociales.

V. La discriminación como distracción

Hay otra arista que merece atención: ¿quién construye los *hashtags* o etiquetas abiertamente discriminatorios? La primera respuesta supone que son un producto espontáneo, efecto de alguna persona con odio dispuesta a difundir sus mensajes. Puede ser, no lo dudo.

Pero hay otra lectura. Expertos en el manejo de redes advierten acerca de las estrategias de distracción. A veces la aparición de temas escandalosos no busca tanto atraer la atención como distraerla. Se trata de acciones deliberadas para controlar la agenda. Para decidir de qué se habla y de qué se deja de hablar.

Y, en esa lógica, basta con poner expresiones denigrantes para lograr el efecto deseado. Quienes simpatizan con ese lenguaje harán eco. Pero

el blanco en realidad son los miles que se sentirán ofendidos y que reaccionarán al tema, paradójicamente, multiplicando su difusión al referirse al mismo.

Es decir que, mientras más lo critican, más visible lo hacen, más polémica despierta, más comentarios recibe... y así en un ciclo que sirve a personajes poco transparentes. Realidad o leyenda urbana, lo cierto es que cada determinado tiempo se generan estas oleadas de debate en torno a temas que sorprenden.

VI. No culpes al mensajero (de 140 caracteres)

En cualquier caso, la culpa no es de las redes. La discriminación, el enojo, el odio, la intolerancia... no nacen en Twitter o Facebook. No son los medios sociales los que transforman a las personas en entes malignos. No funciona así.

Lo que las redes hacen es visibilizar nuestras conversaciones. El racismo o la homofobia estaban antes de que tuviéramos nombres asociados a una @. Lo que ocurre es que nunca había sido tan fácil saber qué pasaba por la mente de millones de personas. Hoy basta con aprender a navegar por esas aguas para descubrir de qué va la conversación.

Claro, las redes tienen efectos en esas pláticas. Las magnifican cuando se contagian o cuando brincan a los llamados medios tradicionales (prensa, radio, televisión), y sí, el anonimato y el efecto de la masa también pueden amplificar ciertas conductas. Pero no culpemos al cuchillo de cocina sino al que lo usa para matar. La tecnología, al menos en ese sentido, es inocente.

VII. La construcción de alternativas

¿Qué hacemos, entonces? Algunos quieren que sea el mensajero el que se haga responsable del mensaje. Y es cierto que lo es en parte. Hoy las grandes compañías como Google, Twitter o Facebook se hacen cargo de una parte de la tarea. Tienen políticas contra la discriminación y actúan cuando hay casos extremos de contenido; la exaltación del delito o la promoción de ciertas conductas está prohibida. El tema, claro, tiene también sus sombras y no sólo luces pues otorgar a esas plataformas el rol del gran censor puede ser muy delicado. ¿Quién debe definir los límites de la libertad de expresión?

Algunos consideran que es una tarea del Estado. Que es a través de leyes y autoridades que vigilen su cumplimiento que las cosas pueden cambiar. Se trata de un enfoque tradicional que quizá no entiende la complejidad del entorno digital, ni las limitaciones de gobiernos que bastante tarea tienen con perseguir algunas conductas fuera de la red. No pueden con los átomos y algunos quieren que regulen qué hacemos con los *bytes*.

La tercera opción, por la que me inclino, pasa por no enfocarse en autoridades ni en empresas sino en los usuarios. Si las redes son espejos de la sociedad y no nos gusta lo que reflejan, pues trabajemos por cambiar a la sociedad antes que pelearnos con la imagen. Es fuera de las redes donde tenemos que aprender a respetar las diferencias. Es en el mundo físico en donde podemos aprender de los demás y a dialogar.

Sí, el mundo virtual puede ser un gran terreno para fomentar estas reflexiones, pero no confundamos los síntomas con la enfermedad. Lo

que podemos leer en las redes es sólo el reflejo de la manera en que nos relacionamos entre nosotros y eso es lo que tenemos que cambiar.

Pensemos bien lo que pasa en las redes pero entendámoslas como lo que son, una parte de lo mucho que hoy estamos construyendo como sociedad.



Martha Ramos

Nació en un año que empezó en viernes, el mismo que vio nacer a The Doors, Pink Floyd y Scorpions. Es virgo, signo zodiacal que le marcó para siempre su obsesión por encontrarle un orden al mundo. Participó en el movimiento del 68, con tres años de edad en los hombros de su padre, aunque no lo recuerda.

Se formó entre la literatura, el teatro, el cine y las pláticas enriquecedoras. Estudió en la UNAM, como su padre y el padre de su padre, y con raíces sólidas llegó a la redacción de *El Universal*, donde se formó como la periodista que es.

Fue reportera, editora y aprendiz incansable que la llevó a incursionar en las nuevas tecnologías de la comunicación. Muy pronto comprendió que no era lo mismo ser mujer que hombre, padeció esta desigualdad y aprendió a reclamar.

Hoy está al frente del diario *24 Horas*, proyecto innovador que ha estimulado su creatividad. El periodismo le enseñó el privilegio de ser testigo cercano de la historia, la angustia de ver la podredumbre, el fatídico ejercicio del poder y la violencia; la esperanza de la solidaridad social, el amor y el respeto, y la alegría del arte, la cultura, la improvisación y el humor.

Ha experimentado el mayor de los milagros: la maternidad, condición que ha vivido con entusiasmo y plenitud embriagadores. Mujer, madre, periodista, activista por los derechos de las mujeres y de las personas en condiciones de vulnerabilidad, espera el futuro con profunda expectación, y eso que apenas va por sus primeros 50 años.

¡Son las palabras!

Martha Ramos

Corría la tarde del 10 de mayo de 1933, una multitud, que según referencias históricas superaba las cincuenta mil personas, se reunió en la Opernplatz de Berlín. Herbert Gutjahr, un estudiante vigoroso, convencido de la propaganda nazi que defendía la superioridad aria, alentaba a los estudiantes ahí reunidos a azuzar el fuego. Una gran fogata formada por más de veinte mil libros, llevados hasta ahí en carretillas, alumbraba la plaza, obras de autores tan renombrados como Heinrich Mann, Erich Maria Remarque o Heinrich Heine fueron destruidas. “Hemos dirigido nuestro actuar contra el espíritu no alemán. Entrego todo lo que lo representa al fuego”, gritó el joven estudiante de 23 años. El enemigo a vencer era la palabra escrita.

La escena se reprodujo en varias ciudades alemanas; el discurso de odio tan bien difundido por Hitler y su gente estaba dando frutos, los jóvenes tomaban iniciativas que el Tercer Reich felicitaba. La crítica internacional fue aguda y contundente, pero no más que el ánimo que ya movía a las juventudes nazis. Tiempo después el genocidio empezó.

Es 2 de septiembre de 2014, circula en redes sociales un video del grupo terrorista Estado Islámico (EI) degollando a un periodista estadounidense. Antes de asesinarlo, un sujeto enmascarado del EI se dirige al presidente de Estados Unidos, Barack Obama: “Así como los misiles continúan haciendo daño a nuestra gente, nuestro cuchillo continuará atacando los cuellos de tu gente”.

Los extremistas islámicos mantienen el mismo discurso de años atrás, lo dejaron claro al atacar contra las torres gemelas en Nueva York, el 11 de septiembre de 2001, hecho que hirió profundamente a Estados Unidos y dejó una cicatriz imborrable en el mundo entero. El arma utilizada fue la palabra. Más allá del dolor del cuchillo queda lo punzante del mensaje.

Los medios son distintos, el mensaje es el mismo. El origen, el odio. Y ese concepto lo entendemos bien, el discurso de odio que reprueba y ataca a una persona o a un grupo por su raza, género, etnia, nacionalidad, creencia religiosa, orientación sexual, nivel socioeconómico, y que es difundido y promovido esencialmente por grupos fundamentalistas, reaccionarios, anárquicos...

Lo verdaderamente complejo es cómo se ha modificado la forma de difundir el discurso. Porque, si bien partimos del mismo principio básico, la forma de comunicarse ha cambiado radicalmente.

La tecnología, un hoyo negro

¿Qué diferencia el suceso de 1933 del de 2014? Básicamente, la velocidad y la amplitud de su impacto, y esto tiene sólo un origen, el avanzado desarrollo tecnológico que ha llevado a generar nuevas formas de interacción social, medibles hasta cierto punto pero cuyo alcance es difícil de calcular.

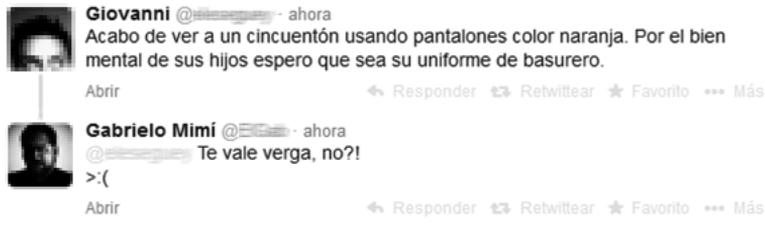
La velocidad con la que avanza la tecnología no ha permitido una pausa para evaluar el impacto real que ésta tiene en la sociedad y su forma de convivir. Pero hay un problema más, el análisis de la tecnolo-

gía depende de la habilidad de la gente para manejarla, y los niveles de penetración de ésta (no conocimiento, sino uso y dominio) varía muchísimo de una persona a otra, y no sólo por factores medibles como edad, educación, nivel socioeconómico o ubicación geográfica, sino también por otros absolutamente volátiles como ocio, pasión, gusto.

Y luego viene este entramado, altamente sofisticado, absolutamente globalizado que son las redes sociales. Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn o las que se inventen mientras este texto concluye, han abierto un espectro que antes era imposible concebir. Un individuo, por aislado que esté, es capaz de enviar su mensaje a todo el mundo, literalmente a cada rincón del planeta, por muy insulso que sea. Esto suena fascinante, sorprendente y aterrador.

Así, pues, el tráfico inalcanzable de mensajes da a la palabra escrita un valor superlativo, porque a partir de este alcance mundial, que rebasa los límites geográficos, la palabra vive en sí misma, es decir, fuera de toda emoción, de todo contexto cultural o ánimo personal.

Este intercambio de tuits sucedió el 11 de septiembre de 2014 entre dos tuiteros mexicanos:



Si este mismo diálogo sucediera entre amigos, compadres, en torno a una torta y un refresco, sería simpático. La presunción es que ellos se conocen, pero aun así, este texto leído desde una oficina en Wyoming, Estados Unidos, puede irritar; leído en la salida del cine en Londres puede convertirse en burla; leído afuera del estadio de futbol de Mar del Plata puede tomarse hasta como lema de guerra... Ninguna de las interpretaciones se apega a la realidad del diálogo, o sí. No lo sabemos, y para efectos de su impacto y de esta nueva realidad de comunicación tampoco importa. Lo que importa es la interpretación parcial que cada uno hacemos.

Cuando hablamos, entonces, de discurso de odio, la palabra se magnifica. El portal de noticias Animal Político habló con Christopher Tuckwood, creador del proyecto Hatebase, una especie de Wikipedia en la que se registran palabras y expresiones de odio típicas de las comunidades o círculos sociales, a fin de identificar dónde hay un posible brote de violencia en ciernes.

A su entender, las redes sociales son una especie de lupa que permitiría observar cómo empiezan a generarse conflictos que podrían terminar en enfrentamientos sociales, guerras civiles o aún más, genocidios: “En el proceso del discurso (de odio) se generan palabras comunes para dirigirse a un grupo específico, son palabras que alientan la agresión. Después de eso en las mismas redes sociales se sugieren acciones contra ese grupo aún más violentas. Eso nos permite descubrir los discursos de odio en las sociedades”, explica Tuckwood.

Hace una evaluación donde defiende las ventajas de las redes sociales justamente para identificar y desactivar crecientes conflictos: “Si no existieran las redes sociales no habría manera de acceder a un tipo de

discurso de odio que manifiesta cierto sector de la sociedad que permanece en el anonimato. Con las redes sociales se puede establecer qué tipo de odios permean en una sociedad que, por encima, puede parecer distinta, pero que en el fondo tiene un problema que atender”.

Según estadísticas de Hatebase, cinco de cada diez palabras o frases de odio están vinculadas al origen étnico, 26% a la nacionalidad, 6.85% a la religión y el resto a género, orientación sexual, discapacidad y clase.

Para bien o para mal

El 25 de septiembre de 2014 se dio a conocer que una mujer activista había sido asesinada por el EI por subir mensajes a Facebook. En su estrategia de ataque, el EI tiene incluso una peculiaridad que comparte con las redes sociales, no indican un enemigo único a vencer, sino varios a lo largo y ancho del planeta. Por eso, entiende muy bien el poder que las redes sociales pueden llegar a tener.

Según el jefe del espionaje alemán, Hans-Georg Maassen, el EI ha utilizado aplicaciones de telefonía móvil para invitar a nuevos militantes del yihadismo, y en este aspecto citó a las más populares, como WhatsApp e Instagram: “Se usa el llamado ‘yihadismo romántico’ para trazar una cercanía virtual con individuos calificables como proclives a dejarse tentar y, a partir de ahí, ganarse su confianza”. De esta manera, el EI está logrando reclutar gente de otros países para que se unan a su causa. Alemania ya tenía ubicados a cuatrocientos de sus ciudadanos.

De nuevo las redes como la vía, la palabra como arma. Pero, a diferencia de las armas convencionales —desde las espadas hasta la bomba

atómica— que tienen el objetivo de herir, dañar y destruir, las redes sociales tienen una ambivalencia única.

La lucha contra la epidemia del ébola, la equidad de género, la denuncia de abusos policíacos, la ayuda frente a desastres naturales, rescates, grupos de apoyo, sensibilización para la preservación del medio ambiente, tienen en las redes sociales un aliado permanente y cada vez de mayor influencia.

Insistimos, las redes son la vía, la herramienta. No generan nada más allá de lo que los usuarios quieren o buscan, pero sí son absolutamente adaptables a cualquier uso que se les pueda dar.

Gensura vs. autocontrol

¿Es acaso el individuo, por su naturaleza, capaz de dimensionar sus dichos y acciones? No, nunca lo ha sido, por ello ha tenido que establecer parámetros de convivencia que eviten que nos matemos al primer grito, que abusemos de los demás y que, en caso de hacerlo, se nos castigue.

Pero de nuevo el conflicto. Las leyes se crean para ciertas sociedades establecidas en ciertos límites geográficos que se relacionan bajo ciertos términos culturales y que desempeñan cierta maquinaria económica que les permitan sobrevivir.

¿Qué pasa cuando ninguna de estas condiciones es del todo aplicable? Aunque la disyuntiva parece colocarnos al borde del caos, es todo lo contrario. Una revisión a la forma en que las personas interactúan en redes, en que la información corre por la misma vía y en que los personajes públicos tienen, por primera vez, contacto directo con sus gobernados o seguidores,

indica que de entrada hay principios éticos y de respeto que son generales y están adoptados de años atrás. A partir de ahí, la orientación pareciera sencilla si existen reglas del juego claras. Es decir, hay que medir y regular, pero de ninguna manera caer en la tentación de censurar ni prohibir.

El crecimiento de las redes sociales, de manera orgánica ha obligado a las empresas que las manejan a tener reglas del juego cada vez más claras y consecuencias más visibles si éstas se rompen. Un ejemplo es el *hackeo* que sufrió la actriz Jennifer Lawrence; como se recordará, entraron en sus cuentas y robaron fotos donde ella aparece desnuda para luego difundirlas. Twitter entiende, en sus condiciones de uso, que quien reproduce material obtenido de manera ilícita es, por así decirlo, cómplice del delito, y por tanto igual de culpable. Las cuentas de usuarios que reprodujeron las fotos fueron canceladas, sin advertencia ni posibilidad de negociación. Es un delito, se cierran. Punto.

Pero, de nuevo, lo que se castigó fue un mensaje obtenido de manera ilegal, no las redes; el mensaje, no la vía.

La contundencia de la palabra escrita

Entonces regresamos a lo mismo que motivó la quema de libros en 1933, o las resistencias para no traducir la Biblia a otro idioma que no fuera el latín, o por qué las antiguas culturas plasmaban todo en códices. El punto de partida y el de llegada están en la palabra escrita.

Hay que revalorar la fuerza que tiene la palabra escrita, hay que ver los riesgos que genera, los puentes que establece, lo bueno y lo malo, y concientizar, educar y orientar.

La actriz Emma Watson presentó, en el marco de la 68ª Asamblea General de la ONU, una campaña por la equidad de género, HeForShe, cuya estructura de operación se basa en una sola palabra: feminista. Habló ante líderes del mundo y reivindicó el término feminista; no se dirigió a las mujeres, sino a los hombres y les dijo: “ustedes también reconózcanse feministas”. Horas después, las muestras de apoyo de figuras políticas y del espectáculo surgieron en redes sociales, principalmente en Twitter, con un reto que se resume más o menos así: “yo agregué ya a mi perfil la palabra feminista, te reto a que tú lo hagas también”.

Una de las metas más anheladas por las sociedades de todos los países, la equidad de género, en una sola palabra. Ésa es la contundencia de la palabra escrita. Ésta debe ser el objeto de nuestra preocupación y estudio, y no la tecnología.

Para tomar nota

Los individuos, en tanto seres sociales, necesitan comunicarse, estar en contacto, buscar afinidades, fomentar grupos de convivencia. A lo largo de la historia han surgido medios para hacerlo y han desaparecido otros que se volvieron obsoletos.

Aprendamos de los errores. Los medios de comunicación, impresos y electrónicos, fallaron en su tarea fundamental de ser un enlace de comunicación entre gobernantes y gobernados, entre sociedades y países. Cuando empezaron a responder a otros intereses, o a elevar el nivel de discusión más allá del entorno social, perdieron la confianza de sus lectores o usuarios. La llegada de las redes sociales fue una llamada de

atención. Sólo sobrevivirán los que puedan reinventarse y restablecer esa confianza.

Los gobiernos que intentaron controlar la información fallaron, porque la censura no funciona. Han tenido éxito aquellos que intentan interactuar con sus gobernados. Lo mismo ha pasado con la Iglesia, con las instituciones financieras.

No fallemos, pues, en suponer que el problema está en la tecnología. Las sociedades pedían nuevas formas de interactuar, y emprendedores curiosos como Mark Zukerberg y Jack Dorsey lo entendieron y actuaron en consecuencia.

Las herramientas están ahí, y surgirán nuevas. Las vías pueden ser muchas. La clave está en la palabra escrita. Ése es el objetivo, promovamos la eliminación de palabras que generan discriminación, segregación y odio, revisemos nuevos términos que generan unidad y armonía, ayudemos a la evolución del idioma, porque es la palabra la que describe la evolución de la humanidad, la que da cuenta de sus errores y aciertos.

Porque cuando la memoria falla, el ánimo cambia y la noche termina. Lo que queda es la palabra escrita.



Raúl Trejo Delarbre

Para indagar en el mundo de la ciencia se requiere desarrollar la observación, la formulación de preguntas y de hipótesis, así como la búsqueda exhaustiva de información, atributos que posee. Es licenciado en Periodismo y Comunicación por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Obtuvo la maestría en Estudios Latinoamericanos y es doctor en Sociología por su misma alma máter.

Su pasión por la profesión es inigualable. Toda su vida académica ha transitado por la UNAM, en donde trabaja desde 1974. Es investigador titular en el Instituto de Investigaciones Sociales y profesor en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Autor de dieciocho libros y colaborador de un centenar más. Los temas que le han interesado son el estudio del sindicalismo y de los medios de comunicación, entre otros.

Ha sido colaborador de diversos medios de comunicación y cada mes escribe para la revista *Zócalo*. Es miembro de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación, la Asociación Mexicana de Derecho a la Información y del Instituto de Estudios para la Transición Democrática.

Sabe disfrutar de la vida. Su mejor acompañante, aparte de su familia, es internet, donde invierte una irrecuperable cantidad de horas al día recorriéndola. También goza de la compañía de sus amigos y colegas, así como de leer novelas policíacas y escuchar buen jazz.

Intolerancia en línea. Entenderla, exhibirla, debatirla

Raúl Trejo Delarbre

Hace tres lustros escribí que internet es una colección de espejos de la realidad.¹ En el transcurso de ese tiempo la capacidad de la Red de redes para reflejar los más variados ángulos de la actividad humana se ha multiplicado, de la misma manera que el acceso a internet se ha expandido en nuestras sociedades. Los espejos que construimos en línea reproducen expresiones de solidaridad, altruismo, compasión y talento que hay más allá de las conexiones digitales. Pero también propagan muchas de las manifestaciones de indiferencia, egoísmo, crueldad y no pocas de las tonterías que se dicen y piensan fuera de línea.

Así que cuando la humanidad dispone de conexiones digitales que confieren amplia capacidad de comunicación, no es extraño que, junto a otros comportamientos y valores, en internet también haya expresiones de odio y discriminación. Conductas que en otras circunstancias quedarían limitadas al entorno inmediato de una persona o un grupo, ahora pueden expandirse en la medida en que susciten el interés o el asombro, e incluso el disgusto de otros.

¹ Raúl Trejo Delarbre, "Internet y sociedad urbana", en Susana Finkelievich (coord.), *¡Ciudadanos, a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos Aires, La Crujía, 1999.

El rasgo más importante de internet, además de que está nutrida por paquetes de información digital que pueden ser propagados, reproducidos y modificados con facilidad, se encuentra en su carácter reticular. Se trata de una malla que entrelaza millones de nodos, es decir, de computadoras interconectadas. Esa organización reticular permite que los contenidos se propaguen de un circuito a otro, de una red a otra, según el interés de los usuarios de internet para compartirlos. Por eso, aunque no todos los contenidos en línea tienen el mismo éxito, constantemente sucede que videos estafalarios, fotografías llamativas o divertidas o frases insolentes, recorren las redes con notable rapidez.

Contenidos amplificadas en la Red

La Red está repleta de expresiones agresivas. La vida fuera de línea también, desde luego. Allí se originan intolerancias, animadversiones, cóleras que luego quedan registradas en espacios de internet. Pero hay al menos cinco rasgos que acentúan, o desarrollan, esas y otras manifestaciones. Las opiniones que se expresan en línea son favorecidas o amplificadas por condiciones de espontaneidad, facilidad, visibilidad, permanencia y expansibilidad.

Espontaneidad. El que esté libre de deslices que arroje la primera excusa. La expresión en línea es tan abierta, desenvuelta y sencilla que resulta muy fácil decir más de lo que hubiéramos querido comunicar. Una frase que se desliza fugaz del teclado a la Red antes de que pongamos a funcionar el chip de la sensatez, una fotografía que compartimos antes de pensar si realmente queremos que sea vista por otros... a todos nos ha sucedido.

La rapidez de los intercambios en los espacios digitales favorece tales envíos impremeditados. El contexto en el que, por lo general, nos conectamos facilita la precipitación. Cuando sostenemos una conversación cara a cara, la presencia de nuestro interlocutor acota lo que decimos. Solamente en condiciones de gran exasperación pasamos de la charla a la agresión, entre otras causas porque sabemos que el destinatario de nuestra irritación querrá y posiblemente podrá defenderse, verbal o físicamente. Por el contrario, el intercambio en línea carece de las condiciones que impone la proximidad física. Es más fácil insultar a distancia que frente al destinatario de nuestros improperios.

En el intercambio en línea se puede disimular la identidad. El anonimato es un recurso para expresar con libertad opiniones que de otra manera podrían ocasionar represalias, por ejemplo, cuando en un país sometido por un gobierno autoritario se hacen críticas al dictador. Pero también es una vía para eludir la responsabilidad por lo que se dice y hace en la Red.

Facilidad. Paradojas de la libertad —y la comodidad— de expresión. En internet cada vez resulta más sencillo colocar contenidos, pero eso no implica que se trate de mensajes de mejor calidad. Por eso internet, especialmente sus redes sociales, están repletas de simplezas y ocurrencias.

Decir algo en línea es tan sencillo como comentarlo por la calle, en el corrillo de una fiesta o en medio del bullicio de un bar, con la ya señalada diferencia de que todo lo que expresamos en la Red puede ser multiplicado cuando otros quieren propagarlo. Basta teclear una injuria y hacer clic para que recorra los expeditos caminos de las redes. Como siempre es más fácil denostar o aplaudir que reflexionar y argumentar, no resulta extraño que las redes digitales estén repletas de sentencias

drásticas, concisas, agraviantes, fáciles de decir pero con frecuencia difíciles de sostener.

Visibilidad. Nadie se expresa en la Red para no ser visto. Todos lanzamos anzuelos en las formas de saludos y felicitaciones, sentencias en Twitter, cadenas o toques de Facebook y, desde luego, colocando opiniones, imágenes y audios, y replicando los que han difundido otros, tanto para definir nuestra identidad en esos espacios como para llegar a quienes puedan interesarse en tales contenidos. Hallarse en las redes digitales se ha convertido en una forma de estar en público. Y si lo estamos es para que nos vean. Así que los contenidos que consignamos en ese escenario abierto, que son las redes digitales, están allí para que otros los miren. Las expresiones de agresión y odio, aunque estuvieran destinadas a una persona o un grupo específicos, aparecen allí para ser conocidas por otros. Cualquier expresión, sobre todo si es altisonante, se magnifica debido a la visibilidad que adquiere en la Red.

Permanencia. Los contenidos en línea se encuentran en formatos y ambientes digitales, diseñados para que se puedan copiar, reproducir y propagar fácilmente. Si después de haber colocado una expresión imprevista nos arrepentimos y queremos borrarla, podemos retirarla del espacio en donde la habíamos consignado (un muro de Facebook, una cuenta de YouTube, una entrada de Twitter), pero queda alojada en los servidores de ese sitio. Ese contenido, además, lo pueden haber reproducido otros usuarios de la Red, de tal suerte que estará fuera de nuestro control.

Expansibilidad. Las redes sociales son precisamente eso: vínculos que se ramifican al propagar contenidos de interés común. Por lo general, los temas de mayor éxito en línea son los que muestran comportamien-

tos extravagantes, o que por cualquier motivo nos resultan cercanos. En ocasiones para muchas personas nada resulta más llamativo o más empático que la promoción del descrédito e incluso el desprecio en contra de otros. Por eso los contenidos burlescos y ofensivos corren como fuego sobre pólvora por los vericuetos de tales redes.

A través de esos cauces puede propagarse todo tipo de imágenes, expresiones, documentos. Pero escarnios y ofensas corren con mejor suerte (es decir, corren más rápido) tanto en el chismorreo que anima a cualquier grupo de personas que se relacionan fuera de línea como en esa colección de redes y espejos que es internet.

Fanatismos y acosos digitalizados

Acoso, intolerancia y odio siempre hay en la sociedad. Tales expresiones, cuando se llevan a internet, alcanzan media docena de implicaciones que no suelen registrarse en otros ámbitos.

1. *Contagio y mimetización.* En más de un sentido se puede considerar que la comunicación en las redes sociales, cuando se expande con rapidez y amplitud, puede resultar *viral*. Lo es, por la celeridad con que los contenidos pueden brincar de un servidor a otro, de una red a otra, acicateados por el interés de los usuarios para compartirlos. Y cuando se trata de contenidos cargados de odio y desprecio, también se experimenta una suerte de contagio enfermizo y morboso.

La intolerancia a los otros, a quienes son o se supone que son diferentes, constituye una de las dolencias sociales y culturales más malignas

entre las muchas que padece la humanidad. Suponer que quienes son distintos resultan por eso amenazantes, o pueden ser marginados y desdenados, además de una grandísima tontería es una actitud que debilita y escinde a la sociedad y, desde luego, daña a los destinatarios de tales prejuicios.

Esas conductas se contagian en todos los ámbitos, e internet no es la excepción. Al contrario: los mensajes de odio suelen ser elementales y escuetos porque, para ser creídos y compartidos, no dependen de razonamientos complejos sino de la explotación de ignorancias y prejuicios. El formato de las redes sociales en línea, propicio para contenidos sencillos y escasamente receptivo a la deliberación, puede ser fértil para que un individuo potencialmente intolerante haga suyos los contenidos que se ajustan a sus prejuicios, obsesiones o temores. Puede decirse de manera más sencilla y sin contravenir nuestras convicciones laicas: Dios los cría y ellos se juntan.

2. *Ostentación.* Las expresiones de odio e intolerancia suelen manifestarse de manera abierta para adquirir, precisamente, relevancia pública. Por eso internet es un territorio que los promotores de tales manifestaciones buscan y aprovechan. Un grupo que sostiene que el Holocausto contra los judíos antes de que se llegara a la mitad del siglo xx nunca existió, querrá hacer proselitismo con esos embustes, y la libertad que hay en la Red permite esas y toda clase de mentiras.

Además, la posibilidad de propagarlas en ocasiones se convierte en el motivo principal para que se desarrollen algunas de esas conductas. Por ejemplo, cuando un grupo de muchachos molesta a otros en una escuela, puede encontrar que grabar en video y poner en línea sus atropellos le

confiere atractivo adicional a esas manifestaciones de *bullying*. En algunos de esos casos, puede suceder que el motivo principal para molestar a una persona no sea el acoso específico sino el interés de los molestandores para exhibir escenas de sus abusos.

3. *Conductas complejas*. En la Red —y sobre todo en las redes sociales digitales— las personas hacen ostensibles rasgos muy variados. Cada manifestación, ya sea al colocar un video, aplaudirle a un equipo de fútbol o descalificar a un personaje político, expresa peculiaridades de la personalidad de cada usuario de internet. Nuestra identidad en línea, igual que fuera de internet, la construimos paso a paso, una expresión tras otra.

Los intolerantes posiblemente manifiesten rasgos de apertura y generosidad en otros temas. Quienes alientan la discriminación contra los mexicanos en Estados Unidos y colocan en sus muros de Facebook elogios a la policía fronteriza cuando abusa de los migrantes no tienen empacho para difundir además, en esos mismos espacios, fotografías del cumpleaños de su nieto.

Al recorrer páginas de jóvenes latinoamericanos en Facebook encontré el muro de un muchacho que llamaré Josué Ríos. En ese sitio destaca la fotografía de una bandera nazi, con la suástica en el centro y flanqueada por escudos en forma de águilas como los que ostentaban los miembros del Partido Nacional Socialista. Otras ilustraciones muestran suásticas en diversas composiciones e incluso Josué aparece luciendo una como collar.

Quien mire ese muro, estará convencido de que Josué tiene convicciones nazi-fascistas, que, por cierto, son contradictorias con su apariencia física: moreno, bajito, delgado. Más discordantes con esa ideología son las preferencias que muestra en las cinco comunidades de las que forma

parte en Facebook: un grupo que se opone al acoso en internet (“Like y te agrego”), otro relacionado con la cultura zombi, uno dedicado a la discusión sobre teléfonos celulares, un grupo cristiano llamado “Sólo Jesús” y otro denominado “Los Nazy Raza” que, a pesar de su nombre, no tiene imágenes nazis y además se ufana “somos negros y no somos razysstas”. Entre las entradas que Josué ha colocado en su muro se encuentran fotos suyas y de sus amigos, emblemas del Barsa y carteles contra las corridas de toros (“la tortura no es arte ni cultura”).

El joven cuyo muro en Facebook hemos descrito no es promotor activo de la intolerancia nazi pero por algún motivo quiere hacer de su adhesión a la suástica parte de la identidad que ha decidido mostrar en línea. Su afición a ese emblema es expresión de ignorancia. Si se le calificara únicamente por los símbolos de odio que destacan en su muro, no habría duda de que se trata de un fanático. Lo es, quizá, pero de variadas causas y tendencias. Las redes digitales muestran trazos aislados de personalidades cuya complejidad puede ser bosquejada en el conjunto de sus expresiones en línea.

4. *Magnificación mediática.* Con frecuencia los medios de comunicación se nutren de contenidos y asuntos inicialmente difundidos en la Red para propagarlos y, entonces, darles una visibilidad social que de otra manera no habrían alcanzado. Cuando la radio o la prensa, y sobre todo la televisión, propalan un contenido —por ejemplo, un video— que hasta entonces había estado circunscrito al espacio de las redes, lo convierten en asunto de relevancia pública.

En manos de los medios, los contenidos discriminatorios o de odio social se vuelven arma de dos filos. Gracias al altavoz de los medios,

adquieren una importancia que no habrían tenido. De esa manera se pueden denunciar y develar abusos que entonces, al ser ampliamente conocidos, concitan una irritación que favorece, cuando hay motivos para ello, su sanción social o incluso judicial. Pero en algunas ocasiones, de vuelta en la Red, esos contenidos que han sido exhibidos en los medios se convierten en motivo para nuevas formas de intolerancia.

Recordemos, entre muchos otros casos, las reacciones al video difundido a comienzos de 2012, en donde el empresario mexicano Miguel Sacal aparecía golpeando y humillando a un empleado de un condominio en un barrio elegante. Las indignantes imágenes de la agresión, grabadas por una cámara de vigilancia, fueron conocidas nacionalmente cuando las transmitió la televisión.

El video documentó un abuso injustificable. Su difusión influyó en el encarcelamiento del empresario golpeador que además tuvo que pagar una indemnización. Los abogados del trabajador maltratado colocaron ese documento en YouTube, precisamente cuando el juez que revisaba su queja estaba por emitir sentencia. Pero un segmento de la sociedad no solamente condenó al empresario abusivo sino, además, expresó posiciones patentemente racistas al descalificarlo por ser judío. Por la red circularon millares de comentarios que hacían énfasis no en el atropello contra el empleado sino en la condición étnica del maltratador.² En algunos medios de comunicación también se expresó ese sesgo racista cuando reporteros o comentaristas se referían a “el empresario judío”.

² Los prejuicios y la intolerancia que se desplegaron en las redes sociales contra ese empresario por ser judío los analicé en el texto “Ética en las redes sociales”, en Luis Germán Rodríguez L. y Miguel Ángel Pérez Álvarez (coords.), *Ética multicultural y sociedad en red*. México, Fundación Telefónica/Ariel, 2014.

No hubieran dicho “el empresario católico” o “el empresario oaxaqueño” si ésa hubiera sido su condición.

Para que un asunto difundido en las redes digitales alcance notoriedad pública se requiere, todavía, el concurso de los medios de masas. En redes como Twitter y Facebook, en donde los individuos se dirigen a un universo de dimensiones siempre inciertas, es difícil exigir comedimiento y prudencia. Pero los medios de comunicación están sujetos a disposiciones legales y a parámetros de conducta, explícitos o implícitos, que no suelen tomar en cuenta cuando, sin contexto alguno, reproducen contenidos de las redes digitales.

El carácter jurídico de tales redes resulta ambiguo y no es tema de este texto. Valga decir solamente que en esos espacios convergen expresiones propias de la vida privada llevadas a un ámbito semi-público, y en ocasiones del todo público. Los dilemas legales que resultan de tal ambigüedad no son menores. Los usuarios de las redes digitales hacen uso (aunque, sí, en ocasiones de formas desmañadas y abusivas) de su libertad de expresión. Pero lo que hacen y dicen en tales espacios puede afectar reputaciones e intereses de terceros.

5. *Escaparate de ruindades.* Hace algunos años los jóvenes de numerosas escuelas de la Ciudad de México se entretenían leyendo, y a veces nutriendo, los tableros de avisos del sitio <lajaula.net>, que reunía comentarios agresivos de unos alumnos en contra de otros. Injurias, burlas y falsedades nutrían el afán morboso de sus lectores y expresaban enconos que suele haber entre los jóvenes igual que entre las personas de cualquier edad. Los padres de familia de algunas secundarias y preparatorias querían exigir la desaparición del sitio porque algunos de sus hijos fueron mencionados

allí. Otros, menos disgustados, consideraron que en ese sitio se desahogaban animadversiones que los muchachos de todos modos tenían y que era más útil su existencia, que a la vez servía como válvula de escape y como mural público al que los maestros y padres de familia podían asomarse para saber qué decían sus hijos o los amigos de sus hijos. Finalmente, “La Jaula” desapareció cuando el asunto llegó a las páginas del diario *El Universal*, en donde el estruendo por aquel sitio fue amplificado.

Cuando son vehículo de manifestaciones de intolerancia, las redes digitales funcionan como escaparate de algunas de las miserias culturales y cívicas de la sociedad. Gracias a tales espacios, los promotores de fundamentalismos e intolerancias pueden expresarse y en ocasiones ser conocidos por otros fanáticos. Pero lo que dicen y hacen, al menos cuando lo hacen en línea, queda exhibido y registrado como testimonio de la diversidad, que incluye vilezas y mezquindades, de nuestra sociedad.

6. *Respuesta social.* Al quedar expuestas, las manifestaciones de odio y exclusión pueden ser objetadas y discutidas. No es sencillo hacerlo, porque la intolerancia no se apoya en razones y para desmontar sus falsedades hace falta objetarlas y evidenciarlas sin enredarse en ellas.

Los intolerantes y especialmente quienes discriminan suelen ser exaltados y sectarios. No atienden a razones, sino a prejuicios. No los mueve la convicción, sino la ofuscación. Por eso, cuando se discuten sus obsesiones, resulta casi imposible encontrar en ellos interlocutores dispuestos a dudar y menos aún a rectificar. La discusión sobre intolerancias y prejuicios tiene la virtud, sin embargo, de ser ilustrativa e incluso didáctica para el resto de la sociedad. Cuando las sinrazones y confusio-

nes de los fanáticos y/o discriminadores son desmontadas, expuestas y refutadas, la cultura política y cívica de la sociedad sale ganando.

De allí la utilidad que puede tener la respuesta, en las redes digitales mismas, al discurso intolerante y excluyente. Es difícil hacerlo sin incurrir en simplificaciones o sin mimetizarse a la agresividad de quienes sostienen discursos de odio. La sola develación crítica de tales comportamientos y el rechazo que ameritan es parte de la autodefensa de la sociedad ante esos discursos.

La investigadora Danah Boyd, quien se ha especializado en el estudio de las redes sociales, explica la pertinencia de ese proceso para visibilizar y cuestionar expresiones de odio en línea:

Los medios sociales magnifican muchos aspectos de la vida diaria, incluyendo el racismo y la intolerancia. Algunas personas emplean los medios sociales para expresar insensibles y odiosos puntos de vista, pero otros utilizan las mismas tecnologías para avergonzar, y en algunos casos amenazar, a la gente que consideran ha violado el decoro social. Intensificando la visibilidad de los individuos y sus acciones, los medios sociales no simplemente ponen los reflectores sobre un asunto problemático; le permiten a la gente identificar y acosar a otros de una manera muy pública.³

48) Gracias a esas posibilidades, la Red de redes puede reflejar a cabalidad lo mismo la intolerancia que las respuestas que encuentra en la sociedad.

³ Danah Boyd, *It's Complicated. The social lives of networked teens*. New Haven, Yale University Press, 2014. Posición 2659 en versión Kindle.



María Elena Hernández Ramírez

Es una observadora apasionada del periodismo y del trabajo de los periodistas. Despierta con los noticieros radiofónicos y termina el día revisando informaciones que circulan en Facebook. Adora la radio y no le entusiasma Twitter. Está convencida de que todos somos responsables de la calidad del periodismo que tenemos y de que debemos hacer algo para cambiarla.

Doctora en Información y Comunicación por la Sorbona de París, especialista en sociología del periodismo mexicano contemporáneo, es investigadora titular en el Departamento de Estudios de la Comunicación Social de la Universidad de Guadalajara. Sus trabajos analizan las prácticas periodísticas, las relaciones entre prensa y poder, los modelos de financiamiento del periodismo y los efectos de la racionalidad corporativa en la calidad del periodismo y de la profesión periodística.

Fue coordinadora de la Licenciatura en Comunicación Pública en la Universidad de Guadalajara y defensora del lector en el diario *Milenio Jalisco*. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores y de la Asociación Mexicana de Derecho a la Información (AMEDI). Participó en la primera etapa del proyecto *Worlds of Journalisms*, de 2009 a 2011, y colabora con el grupo francés de investigación *Sur le Journalisme*.

Entre sus publicaciones destacan *La producción noticiosa, Estudios sobre periodismo. Marcos de interpretación para el contexto mexicano* (coordinadora y autora) y *Dilemas del periodismo mexicano en la cobertura de la guerra contra el narcotráfico: ¿periodismo de guerra o de nota roja?*

Disfruta inmensamente a su familia, la naturaleza, el cine, la música, el café y el buen vino. Le hubiera gustado ser cirquera.

¿Ciberodio / *hate speech* online?

María Elena Hernández Ramírez

Desde hace más de una década, los gobiernos de los países miembros de la Comunidad Europea y distintos organismos vigilantes de los derechos humanos han intensificado acciones para frenar el crecimiento de la xenofobia y de otras formas de discriminación e intolerancia, acentuadas por los estragos de la crisis económica y financiera mundial. La preocupación por esta vieja problemática parte ahora de un fenómeno novedoso: el uso de las redes sociales de internet para propagar las expresiones de odio y violencia. Se ha generado lo que se conoce como ciberodio o *hate speech online* (discurso del odio en línea).

El discurso del odio es considerado como violatorio de los derechos humanos, no importa si se produce *online* o a través de manifestaciones en escenarios tradicionales (*offline*). Aunque no es la tecnología la que ocasiona la actitud y acciones de intolerancia, la alarma por la circulación de expresiones de odio a través de internet crece debido a la posibilidad de que éstas se propaguen con gran rapidez “en el mundo virtual” y multipliquen su daño potencial: el efecto viral de los mensajes en las redes haría que los sentimientos xenófobos alcanzaran a un mayor número de personas. Más aún, como se trata de mensajes visuales o multimedia, podrían tener mayor impacto “en actitudes conscientes y subconscientes”. Ante esta perspectiva, preocupa también que la legislación vigente no ofrezca suficiente control

sobre lo que circula en el mundo de internet (en portales, redes, blogs y microblogs).⁴

Las acciones discriminatorias que ocurren en todo el mundo han mantenido en la agenda de discusión de las Naciones Unidas el tema del “Racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia” hasta fechas muy recientes. Por lo mismo, en los últimos años hemos conocido el surgimiento o adecuación de mecanismos de protección y prevención contra expresiones de odio e intolerancia en distintos países,⁵ particularmente en la Comunidad Europea. Una de las preocupaciones de los activistas de los derechos humanos es que la propaganda racista y de organizaciones ultraderechistas se disemine sin control a través de las redes sociales. En la experiencia histórica europea, “la violencia racista viene siempre precedida por el discurso de odio”.⁶

¿Qué es el discurso de odio?

La base de todas las expresiones de odio entre las personas y los pueblos ha sido algún tipo de intolerancia. En el contexto europeo el concepto

⁴ *Bookmarks. A manual for combating hate speech online through human rights education* [en línea]. Budapest, Council of Europe, 2014, pp.130-131. <<http://nohate.ext.coe.int/Campaign-Tools-and-Materials/Bookmarks>>.

⁵ Informe del Comité Especial sobre la elaboración de normas complementarias sobre su cuarto periodo de sesiones, Asamblea General de las Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos. Primer periodo de sesiones. Tema 9 de la agenda, 31 de agosto de 2012 [en línea]. <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Racism/AdHoc/A-HRC-21-59_sp.doc>.

⁶ “Comprender y luchar contra discurso del odio”, en *United for Intercultural Action. Thematic leaflet* [en línea], núm. 3, 2008. <<http://www.unitedagainstracism.org>>.

está ligado, indiscutiblemente, al nazismo⁷ y en el resurgimiento de manifestaciones inspiradas en él. Para el Consejo Europeo, el discurso de odio:

cubre todas las formas de expresión que difundan, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo y otras formas de odio basadas en la intolerancia, incluyendo intolerancia expresada por nacionalismo agresivo y etnocentrismo, discriminación y hostilidad contra las minorías, los inmigrantes y las personas de origen inmigrante.⁸

En el escenario de los espacios de divulgación relacionados con internet, el discurso de odio incluye tanto expresiones orales y escritas, como imágenes, videos o actividades en medios *offline* y *online*.⁹

Para la Organización de los Estados Americanos (OEA), el *hate speech* es concebido como: “Las expresiones de odio o el discurso destinado a intimidar, oprimir o incitar al odio o la violencia contra una persona o grupo en base a su raza, religión, nacionalidad, género, orientación sexual, discapacidad u otra característica grupal”.¹⁰

Aunque no se expresa de manera explícita, puede deducirse que la idea de discurso de estos organismos no supone términos sueltos, aislados, sin contexto, ya que las expresiones que pretenden intimidar,

⁷ Eduardo Bertoni, *Estudio sobre la prohibición de la incitación al odio en las Américas* [en línea]. [s.f.], p. 19. <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Expression/ICCPR/Santiago/Santiago_Study_sp.pdf>.

⁸ Véase <<http://www.nohatespeechmovement.org/campaign>>.

⁹ Bookmarks. *Combating hate speech online through human rights education*, op. cit., p. 129.

¹⁰ Informe Anual OEA 2004 [en línea]. <<http://www.oas.org/es/cidh/expresion/temas/odio.asp>>.

amenazar, humillar o atacar a individuos o grupos presuponen valores culturales históricos y situados.

En las redes

De acuerdo con un reporte del Simon Wiesenthal Center, en los inicios de 2010 se registraba un total de 11 500 sitios de odio e incitadores del terrorismo en la web (páginas de redes sociales, foros de discusión y micro-bloggers).¹¹ Al ciberodio, al discurso xenófobo vehiculado por internet, lo ha favorecido el margen de anonimato y de impunidad que permite el espacio virtual.¹² El reporte Wiesenthal afirma que los racistas y terroristas cada vez dependen menos de sitios web tradicionales y más de redes sociales.¹³

El informe 2004 de la OEA ya señalaba la preocupación de los Estados miembros ante las facilidades que internet ofrecía para la divulgación de expresiones de odio, así como los intentos por parte de organismos intergubernamentales para “limitar los efectos perniciosos de este tipo de discurso”. El énfasis del reporte de la OEA, sin embargo se situaba en las controversias de tales intentos y el derecho a la libertad de expresión “garantizado por numerosos tratados, constituciones nacionales y legis-

¹¹ Steve Lohr, “Online Hate Sites Grow With Social Networks”, The New York Times [en línea]. Marzo 16, 2010. <http://bits.blogs.nytimes.com/2010/03/16/online-hate-sites-grow-with-social-networks/?_r=0>.

¹² Véase <http://www.observatorioproxi.org/images/pdfs/Programa_taller_Proxi_003_VF.pdf>.

¹³ Steve Lohr, “Online Hate Sites Grow With Social Networks”, *op. cit.*

laciones internas”.¹⁴ Los investigadores Danielle Keats Citron y Helen Norton (2011) apuestan por la educación de la ciudadanía digital y la limitación de ciertas prácticas por los propios intermediarios de servicios de internet, como posible estrategia para disminuir los daños ante la creciente presencia de grupos racistas en las redes sociales: “El grupo de Facebook ‘Día de matar a un judío’, por ejemplo, adquirió miles de amigos a pocos días de su formación; mientras que YouTube ha admitido videos con nombres como ‘How to Kill Beans’, ‘Execute the Gays’, and ‘Murder Muslim Scum’”.¹⁵ Una de las propuestas a los prestadores de servicios de internet es que hagan transparentes sus políticas de uso y “eduquen a los usuarios sobre sus derechos y responsabilidades como ciudadanos digitales”.

No Hate Speech Movement y otras campañas

El Consejo Europeo, en coordinación con los países miembros de la Unión Europea (UE), inició una campaña enfocada en los jóvenes (Young People Combating Hate Speech On-line 2012-2014), contra el racismo, el discurso de odio y la discriminación en medios *online*, y para fomentar la igualdad, la dignidad, los derechos humanos y la diversidad. Según se registra en el blog del *No Hate Speech Movement*, son

¹⁴ Informe Anual OEA 2004, *op. cit.*

¹⁵ Danielle Keats Citron and Helen L. Norton, “Intermediaries and Hate Speech: Fostering Digital Citizenship for Our Information Age”, *Boston University Law Review*, vol. 91, 2011, p. 1435; University of Maryland Legal Studies Research Paper, núm. 2011-16 [en línea]. <<http://ssrn.com/abstract=1764004>>.

39 países que están en campaña “en defensa de los derechos humanos y contra cualquier forma de intolerancia en internet”: Albania, Armenia, Austria, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Chipre, Eslovenia, España, Finlandia, Georgia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Malta, Marruecos, México,¹⁶ Moldavia, Montenegro, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República de Macedonia, República Checa, República Eslovaca, Rumania, Rusia (Federación Rusa), Serbia, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania.¹⁷ Cada gobierno nacional fue invitado por el Consejo Europeo a constituir un Comité Nacional para poner en marcha sus propias campañas y colaborar con la gran iniciativa europea. Veamos un par de casos.

España: PantallasAmigas y Proxi

El caso de España permite distinguir importantes matices en las prácticas perniciosas en las redes sociales de internet, que han merecido la intervención de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, incluso con mucha anticipación a su integración al proyecto del Consejo Europeo. Se diferencian las acciones contra el *ciberbullying* o ciberacoso, por una parte, y las campañas contra el ciberodio, por otra.

¹⁶ La inclusión de México en este proyecto “europeo” es una iniciativa del Conapred que se aborda más adelante.

¹⁷ Véase <<http://www.nohatespeechmovement.org/national-campaign-committees>>. [Consulta: 23 de marzo, 2015.]

PantallasAmigas es un proyecto creado en España en 2004 para promover “el uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia”.¹⁸ Si bien esta iniciativa ha buscado la formación de una ciberciudadanía, también ha puesto énfasis en diseñar recursos para la prevención de *ciberbullying*, *sexting*, *grooming*, *sextorsion*, entre otros riesgos para los menores en internet.

Entre marzo de 2013 y julio de 2014, España se une a la campaña No al discurso de odio en la red (No Hate Speech Online), involucrando a los jóvenes en la lucha por los derechos humanos en internet, a través del Instituto de la Juventud (Injuve).¹⁹ Posteriormente, el 11 de diciembre de 2014, se presenta el Proyecto Online contra la Xenofobia y la Intolerancia en Medios Digitales (Proxi), impulsado por el Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC) y la organización de jóvenes United Explanations (Unexp),²⁰ para combatir la propagación del discurso del odio en internet y sus consecuencias, que pueden ir de la estigmatización de las personas hasta los crímenes de odio. La estrategia de Proxi contra el ciberodio incluye tres líneas paralelas de trabajo:

¹⁸ Véase <<http://www.pantallasamigas.net/>>.

¹⁹ Véase <<http://www.injuve.es/evento/campana-contra-la-intolerancia-en-internet?sec=ques>>.

²⁰ Blog creado en 2010 por ex alumnos de Relaciones Internacionales, originalmente de Barcelona, con el propósito de ofrecer al ciudadano común explicaciones sencillas sobre la compleja realidad internacional. <www.unitedexplanations.org>.

- Identificación y análisis del discurso del odio en comentarios de noticias sobre inmigrantes y población gitana.²¹
- Contraargumentación del discurso del odio con un discurso alternativo, basado en los derechos humanos.
- Previsión del discurso del odio en la red a través de la formación y capacitación de los jóvenes usuarios más activos en internet (como agentes que pueden contrarrestar las expresiones de odio que encuentran).²²

México

El 27 de septiembre de 2014, México se une al movimiento contra el discurso de odio en internet (No Hate Speech Movement) al presentar su campaña nacional #SinTags, la discriminación no nos define. Es el primer país no europeo, y el único hasta ahora en América, que se integra a la lucha contra el discurso de odio en la red en esta gran iniciativa internacional. Marruecos se une el 29 de noviembre del mismo año.²³ El proyecto #SinTags invita a participar, particularmente a jóvenes, en la prevención de la violencia y la discriminación en la red, y se estructura

²¹ Proxi monitorea etiquetas relacionadas con: ciberodio, derechos civiles, derechos humanos, discriminación, discurso de odio, diversidad cultural, estereotipos, extremismo, gitanos, identidad de género, igualdad, inmigración, intolerancia, islamofobia, migración, nacionalismo, odio, orientación sexual, prejuicios, racismo, red anti-rumores, refugiados, rumores, tolerancia, violencia, víctima, xenofobia.

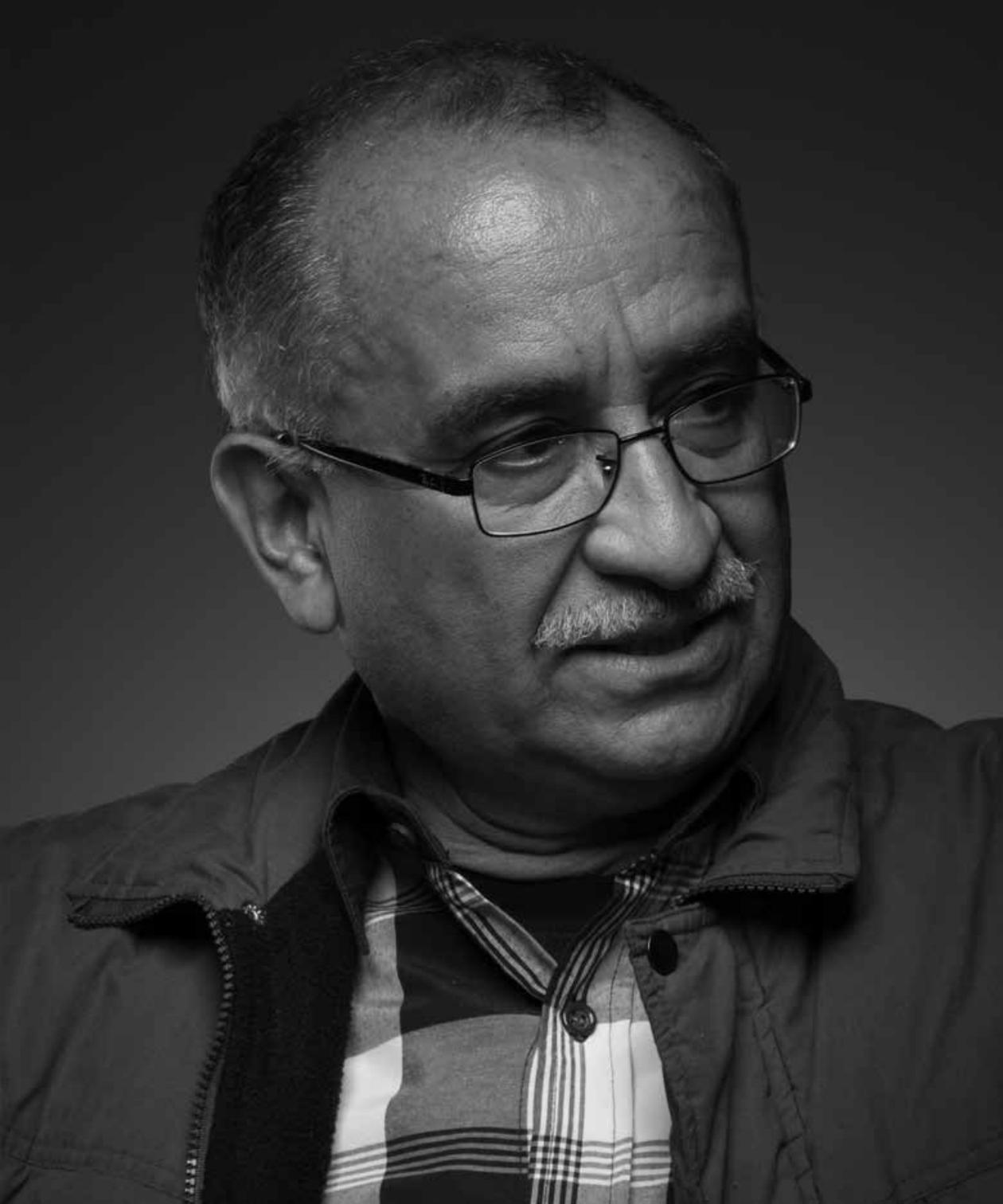
²² Véase <<http://www.observatorioproxi.org/index.php/proxi>>.

²³ Véase <http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=boletin&id=705&id_opcion=103&cop=213>.

como una campaña a partir de siete ejes: Sin bullying, Sin clasismo, Sin explotación del trabajo en el hogar, Sin homofobia, Sin racismo, Sin violencia, Sin xenofobia.²⁴ Se trata de una iniciativa muy reciente (presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México el 21 de octubre de 2014), y muy necesaria para impulsar cambios culturales en una población demasiado amplia y diversa. Será importante observar si los mensajes y campañas de #SinTags, inspirados de alguna manera en el proyecto europeo, pueden tener resonancia en una realidad como la mexicana, cuya ciudadanía es todavía poco activa, desconfía de sus instituciones y, sobre todo, padece de lo que Rodolfo Stavenhagen ha llamado “discriminación estructural” (relacionada con la inserción de los grupos discriminados “en el conjunto de la economía y la sociedad”).²⁵

²⁴ Véase <<http://sintags.conapred.org.mx>>.

²⁵ Rodolfo Stavenhagen, “Distintas formas de discriminación y su combate”, en *Miradas a la discriminación*. México, Conapred, 2012, pp. 254-255.



Sergio René de Dios Corona

Más de la mitad de su vida ha estado impregnada, alentada y motivada por el periodismo. Ha sido de todo: reportero, editor, miembro de equipos de investigación, jefe de información, locutor, jefe de redacción, jefe de información, corresponsal y director editorial. Día tras día aporta su mirada para la construcción de un país que realmente sea democrático y edifica su propio castillo de arena en la construcción colectiva de utopías.

Es coordinador de la Licenciatura en Periodismo y Comunicación Pública en el ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara. Es licenciado en Ciencias y Técnicas de la Comunicación y Periodismo, tiene una maestría en Programación Neurolingüística (PNL) y trabaja en su tesis para titularse del Doctorado en Educación para la Enseñanza Profesional.

Trabajó en el *Diario de Guadalajara*, *El Occidental*, *Siglo 21*, *Público-Milenio*, *El Informador* y *Crónica Jalisco*, y fue corresponsal del diario *La Jornada*. Actualmente es director editorial del periódico *El Diario NTR*, que se publica en Guadalajara. También colaboró en dos estaciones radiofónicas y dirigió dos revistas digitales. Ha recibido reconocimientos periodísticos, entre ellos, el Premio Despertador Americano a la Trayectoria Periodística, otorgado en 2010 por las principales universidades y medios informativos de Jalisco.

Es autor y coautor de seis libros, entre ellos, *Prensa y sociedad civil*, *La historia que no pudieron borrar*, *Sabor que somos* y *Rastreando las noticias. Estrategias de la producción informativa*.

Le gusta viajar, ir al cine con su mujer y charlar con sus amigos. Ama el rock, los boleros, tocar la guitarra y admira a quienes hacen vibrar los requintos, lo mismo a un Sergio Flores, de Los Tecolines, que a Slash, de Guns N' Roses, a Eric Clapton, Santana o el requinto de Los Tres Reyes. Sueña con deslizar los dedos en la guitarra, como ellos, y entrar al cielo con esa música.

Miedos, afectos y odios en las redes sociales

Sergio René de Dios Corona

Los seres humanos trazamos fronteras durante nuestra vida, o bien aceptamos las ya existentes, sin cuestionarlas. Colocamos barreras que van desde las geográficas (sea entre barrios o países) hasta las interpersonales (tú eres un tonto, yo soy una persona inteligente). Y en la mayoría de las ocasiones ni cuenta nos damos ni reflexionamos sobre las consecuencias. Nos educaron a pensar así: a separar, a dividir todo en partes. A delimitar. A demarcar. A efectuar el proceso mental llamado análisis, gracias al cual, evidentemente, avanzaron las ciencias. Pero se dejó de lado que pensar así sólo ha implicado perder una perspectiva que integra las partes en la totalidad y a la totalidad en sus partes. Las demarcaciones son creaciones históricas y culturales, cambiantes, presentes aunque seamos inconscientes de ellas.

Pensar en la pregunta ¿quién soy?, significa preguntar ¿dónde trazo mi frontera?, indica Ken Wilber. “Efectuamos una división artificial en compartimientos de lo que percibimos: sujeto frente a objeto, vida frente a muerte, mente y cuerpo, dentro y fuera, razón e instinto, y así recurrimos a un divorcio causante de que unas experiencias interfieran con otras y exista un enfrentamiento entre distintos aspectos de la vida”.

Como bien conocen los expertos en temas militares, “una línea limítrofe es también una línea de batalla en potencia, ya que delimita los territorios de dos campos opuestos y potencialmente en pugna”, continúa

Wilber en su obra *La conciencia sin fronteras. Aproximaciones de Oriente y Occidente al crecimiento personal*.

Marcar una frontera implica construir mentalmente una separación entre lo que somos, pensamos y hacemos con lo que son, piensan y hacen otros u otras. Con nuestro lenguaje preparamos el terreno para la tensión o la discordia al considerar que “tú eres tú y yo soy yo”, que “tú no eres yo”. No nos pasa por la cabeza, salvo cuando amamos a alguien, que el tú es igual al yo; o bien, el yo es igual al tú. En ese estado, el otro importa porque el otro soy yo. De ahí podemos pasar al “nosotros”. Actuar con esa visión del ser humano implica un mayor grado de conciencia, observar y apreciar con otros ojos quiénes somos. Si parafraseamos al Premio Nobel de Literatura, Ernest Hemingway, el mejor momento para sentir que yo soy tú es cuando nos enamoramos.

Las líneas invisibles que pintamos entre nosotros y el entorno en general se advierten en nuestro discurso, en aquello que expresamos. Construimos una percepción de la realidad en la que los otros y las otras resultan ajenas o ajenos. Ellos o ellas no son yo. Son distintos. Y lo diferente puede provocar temor, o rechazo, que podría llegar a transformarse en odio.

Hay que aclarar: tolerar al otro o a la otra no es igual a aceptarlo. Prejuicios, estereotipos, creencias, generalización de experiencias dolorosas, se conjugan. Yo soy hambre (de afecto) y agresión, escribiría el creador de la terapia Gestalt, Fritz Perls. El odio ha pervivido tantos siglos como vida tiene la humanidad y actualmente ha desembocado en una nueva categoría de delitos: los delitos de odio.

Lo anterior se agrava en estos tiempos, cuando nos envuelve el discurso atrapador del capitalismo neoliberal, que alienta el individualismo,

la apropiación y expoliación, la defensa a ultranza de lo que es mío y que no deseo compartir, la competencia a costa de lo que sea (el otro o la otra incluidos), el lucro como fin que justifica los medios y la colocación de fronteras como las religiosas, políticas o económicas, defendidas con fanatismo y asesinatos masivos llamados guerras. El discurso neoliberal exagera la colocación de vallas de todo tipo que dividen y confrontan a los seres humanos.

El discurso de odio busca vías. Lo hallamos no solamente en las conversaciones cotidianas sino también trasladado a los medios de comunicación y, ahora, a las nuevas tecnologías. Espacio de libertad colectiva, auténtica revolución de la tecnología; en internet, en las redes sociales hallamos también la válvula social de escape que muestra la “sombra” de los seres humanos, aquel lado oscuro interior del que hablan los junguianos y que brota en miles de mensajes (textos, videos, memes, gráficos, sonidos) que llegan a las computadoras, tabletas, aparatos móviles y lo que sea que inventen los científicos. El problema no son las tecnologías, son los contenidos de los emisores. Y, claro, la propia percepción del mundo y del ser humano de los emisores. La visión que cada uno de nosotros tiene del ser humano —“la cual es reflejo de nuestro autoconcepto”, aclara Lilia Martínez Otero— se advierte en el discurso que tenemos del otro.

Cada profesión construye su propio discurso. Los médicos cirujanos, por ejemplo, se comunican entre sí con un lenguaje críptico para el profano; los abogados recurren al discurso que desde hace siglos ha creado el derecho en todas sus vertientes y modalidades; los pedagogos también utilizan teorías y conceptos que, para comprenderlos, es necesario adentrarse en el estudio de los que estudian la educación y el aprendizaje; los

físicos buscan explicar o aprehender fenómenos complejos que demandan un nuevo lenguaje, ante la insuficiencia del existente. Y así, cada ser humano se mueve en un quehacer que, en el tiempo y espacio, tiene sus propias palabras, frases y conceptos que, adosadas a ellas, son cimiento de sus sistemas y creencias.

Pero si cada profesión tiene su propio discurso, que le da sentido, cohesión, basamento y significado a su respectivo quehacer, el discurso del odio es distinto. Primero, es una construcción social, cultural, histórica, colectiva, no exclusiva de una actividad o profesión determinada. Es un ingrediente al acecho del instinto del ser humano en su conjunto, que no diferencia clases sociales, sexo, religiones, nacionalidades, edades... a nadie. Es el lenguaje que busca lastimar, ofender, sacar de quicio. Es el discurso que inventa —y le escupe al otro o la otra— una realidad artificial para que se introduzca en ella y salga herido. De la línea de pensamiento de Paul Watzlawick podemos inferir, entonces, que un discriminador es quien con su lenguaje construye a otros una realidad para que la sufran.

Si el lenguaje es un tipo de mapa o modelo del mundo, como anota Robert Dilts, la solución está en el problema: necesitamos disponer de un nuevo modelo que nos guíe en busca de la paz. Los mapas lingüísticos que forjamos determinarán “más que la propia realidad, cómo interpretaremos el mundo que nos rodea, cómo reaccionaremos ante él, qué significado extraeremos de nuestras experiencias y cuál daremos a nuestros comportamientos”. Eduquemos en esa línea. Abolir la violencia del lenguaje es una tarea ineludible.

Si se retoma la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, el discurso del odio tiene como ingrediente central a la discriminación. Se entiende por ésta a lo que busca distinguir, excluir, restringir

o preferir, por acción u omisión, con intención o sin ella, lo que tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos o libertades, basándose en una lista de motivaciones: más de una veintena, que muestran cómo la inventiva para herir al otro o la otra pareciera no tener límites. Un ejemplo: el color de la piel es motivo para discriminar. Un usuario, Rigby, escribe en su cuenta de Twitter: “Todavía no supero que La Antorcha Humana, sea un *negro* en este nuevo *reboot* de Los 4 Fantásticos”. Aunque hay matices: en México, decirle “negro” a alguien es una forma cariñosa de referirse a una persona, pero en Estados Unidos puede ser motivo de una demanda jurídica.

El discurso del odio se inscribe en la violencia cultural, aquella que entretrejida con la estructural causa discriminación, y a las que se suma la violencia directa, la física. Enhebradas entre ellas, una acompaña a las otras. Una tríada con una arista invisible, como es la violencia cultural, pero que tiene graves repercusiones individuales y sociales.

Vivimos una nueva realidad donde bastan menos de 140 caracteres para diferenciar y excluir. “Claro de luna”, como se aut nombra una presunta joven, muestra en Twitter lo que piensa de los indígenas: “Nada más cagado que las viejas que hacen cosplay y tienen cara de indígena”. Las afirmaciones fáciles, simplonas, que se reducen a meras suposiciones por nadie demostradas se encaminan a dañar la imagen de quienes tienen distintas prácticas sexuales. “Asesino del amor”, como se identifica, escribe en su cuenta tuitera: “Nunca hagas enojar a un homosexual, son muy vengativos”.

En 1963 Martin Luther King pronunció en Washington el más célebre de sus discursos, donde señaló a miles de sus seguidores: “Aho-

ra es el tiempo de elevarnos del oscuro y desolado valle de la segregación hacia el iluminado camino de la justicia racial. Ahora es el tiempo de elevar nuestra nación de las arenas movedizas de la injusticia racial hacia la sólida roca de la hermandad”. A más de medio siglo, su importancia continúa en el presente.

Internet y violencia

A partir de ahora existen dos mundos: el real y el ciberespacio, anotan Jean-François Fogel y Bruno Patiño. Dos mundos donde lo que sucedía en el primero se trasladó al segundo. La cercanía de la era Matrix parece más real. En esos inmensos océanos digitales la persona puede perderse, como un granito de una playa infinita. Pero un granito que puede convertirse en una poderosa roca si es amplia su influencia en la telaraña cibernética. La teoría de las redes sociales propone explicaciones. Manuel Castells señala que vivimos en la sociedad red.

Que irrumpieran de manera masiva millones de personas a la red de redes significó el comienzo del declive del largo periodo en que los medios informativos eran autoritarios con sus audiencias. La relación verticalista de “yo te digo en qué temas debes poner atención y qué debes pensar sobre ellos”, quedó atrás. La llamada *agenda setting* hay que revisarla. Las empresas dedicadas a informar sobre asuntos que consideran de interés de la opinión pública han tenido que estirar sus oídos y aguzar sus ojos en las redes sociales. Y con ello aprender, no en el caso de todas, a hurgar entre mucha basura. A dejar de lado lo que alienta el odio.

Con la protección del anonimato, con la cobardía encubierta en un apodo o sobrenombre, una quizá inconmensurable cantidad de usuarios lanzan dardos venenosos por la red a quienes piensan distinto. Un ejemplo claro sucede en la actividad política, en especial durante los procesos electorales. De los mítines en plazas públicas se pasó a las campañas en la red. Los atacantes perversos no debaten, ni les interesa debatir, no se abren a la discusión en el espacio cada vez más público de internet, ni les importa. El otro no es un adversario sino un enemigo al que se vilipendia, hostiga, se le calumnia. La invención de historias para dañar la credibilidad política, y por tanto electoral, de quienes militan en otro partido, exhibe a numerosos individuos y grupos políticos como artífices de la lucha por el poder a costa de lo que sea.

El discurso político del odio está incrustado en las venas de internet. Se difunden supuestos expedientes negros de candidatos, con información personal en muchas ocasiones falsa; se contrata a consultores, ingenieros, empresas, comunicadores y militantes para que orquesten las llamadas “guerras sucias”, que se atizan en las redes sociales. En Facebook se cuentan por miles los anuncios pagados o sin pagar que circulan con mensajes que enlodan los procesos electorales y denigran no sólo a quienes están en la mira sino también a quienes los pagan, diseñan y operan. Las campañas y contracampañas en internet, el uso de robots que generan miles de mensajes difamatorios, están a la orden del día. Los discursos que alientan el linchamiento social se mueven con la facilidad con que un verdugo deja caer la guillotina en el cuello del acusado y sentenciado sin juicio alguno.

La mofa que se hace de los migrantes, entre otros grupos vulnerables, es una constante en las redes sociales. Se les criminaliza, se les

estereotipa, se les presenta como una peste que atraviesa países. No sólo en algunos puntos del territorio mexicano se les arrojan piedras; también se les persigue, denigra y en vez de ayuda humanitaria se les encuadra como asaltantes. En tanto un grupo de mujeres solidarias con los migrantes, como son las veracruzanas conocidas como Las Patronas, ofrecen agua y comida a quienes viajan en tren rumbo a Estados Unidos; en contraparte, miles de pantallas se usan con regularidad para escribir oraciones en que se estigmatiza a quienes tienen derecho a buscar mejores condiciones de trabajo y de vida, con los riesgos que eso significa. A los viajeros de un país a otro, entre ellos miles de niños y niñas, se les despersonaliza. No son personas; son “mojados”, son “indocumentados”, entre otros calificativos. Son a quienes se les impide buscar y hallar sentido a sus vidas. Se desprecia a quienes se rebelan a un destino “que no tiene por qué cumplirse”, como bien anotó Boris Cyrulnik en un capítulo de su libro *El amor que nos cura*.

Avanzar hacia un mundo sin violencia, sin discriminación, pasa por prevenir y combatir el discurso de odio en las redes sociales, sin que se agote en éstas. Implica atravesar las aulas del sistema educativo mexicano, con los profesores y los padres de familia, en mancuerna para desnaturalizar la violencia y promover la educación para y por la paz. Desmontarlo exige un profundo trabajo en pro de los derechos humanos, tanto desde las autoridades como desde la sociedad civil. Demanda revisar y eliminar fronteras. En un mundo preñado de violencia, opongamos, construyamos, difundamos por todas las vías posibles, un discurso por la paz.



Cristina Ávila-Zesatti

Humanista, pacifista, animalista y periodista. Nació hace 43 años en Zacatecas, de donde escapó a los 18 años de edad para conocer el mundo. Ha vivido en Guadalajara, Madrid, París, Bruselas, Barcelona, Ciudad de México, y hoy enfrenta y disfruta el regreso a su terruño.

Es licenciada en Ciencias de la Información por la Universidad del Valle de Atemajac, máster en Guiones Documentales por la Universidad Complutense de Madrid y diplomada en Cultura de Paz por la Universidad Autónoma de Barcelona.

Durante su estancia en Europa, fue colaboradora de los semanarios mexicanos *Día Siete* y *emeequis*, con temas de investigación eminentemente sociales. También realizó trabajo voluntario en la Cruz Roja española, con niñas y niños enfermos de VIH/sida; en la organización Comunidad Humana de ayuda a niños en el Tíbet, y en la Fundación Mundo 21, a través del portal de noticias sociales Humanía TV.

Antes de decidirse a escribir reportajes, pasó diez años haciendo televisión internacional en CNN, NBC y Telemundo, donde incluso fue jefa de los corresponsales en México, y ha disfrutado haciendo periodismo en la radio y, hoy, en internet.

Actualmente se ha convertido en una activa Corresponsal de Paz, que es el nombre del medio digital fundado por ella en 2009 y que está especializado en el llamado “periodismo de paz”; un medio que trabaja bajo una perspectiva noticiosa con enfoque en la compasión, la solución pacífica y la esperanza.

Vive de noche y duerme de día y uno de sus mayores placeres es pasear en la madrugada para alimentar animales callejeros. Es tozuda en todo, porque nació capricornio, y es mujer rebelde porque intenta hacer honor al sobrenombre que la acompaña desde niña: “Cristina, la bruja”.

Corresponsal de Paz

Cristina Ávila-Zesatti

Cuando en 2009 estuve lista para lanzar la iniciativa periodística en la que había trabajado durante dos años previos, no fueron pocas las personas que, al leer los postulados bajo los cuales queríamos trabajar en Corresponsal de Paz, me preguntaron si se trataba de “un medio religioso”. “¿Religioso? ¿Por qué o en dónde le parecía a la gente que se trataba de un medio de comunicación religioso?”, me preguntaba.

Extrañada la primera vez, y divertida las veces siguientes, fui entendiendo algo que, con el paso de los años, me ha hecho crecer en términos profesionales (y personales) y me ha fortalecido en esta labor de hacer eso que en México apenas se conoce, pero que en otros lugares del planeta ha probado y comprobado su eficacia en la cohesión social: el llamado “periodismo de paz”.

Corresponsal de Paz es un medio de comunicación digital, que dedicará su contenido a visibilizar todos aquellos esfuerzos encaminados a transformar pacíficamente los conflictos. Es un medio con otra perspectiva: la perspectiva de la compasión, la solución y la esperanza. La perspectiva del corazón.

Éste era (y a veces sigue siendo) el párrafo de nuestros preceptos periodísticos con el cual surgía (y surge aún) el malentendido que llevaba (y lleva todavía) a algunas personas a confundirnos con “un medio religioso”. ¿Por qué, exactamente?

Veamos: Un medio de comunicación, que en su nomenclatura lleva el término paz; que propone hablar —obviamente— de soluciones pacíficas y que menciona, como la base de sus preceptos (periodísticos, no lo olvidemos) a “la compasión, la esperanza y el corazón” como ejes de su perspectiva en la cobertura... Bien. Pues todos estos conceptos, ya sea juntos o separados, resulta difícil que la gente los vincule con esos otros términos que (normalmente) están ligados al ejercicio del periodismo, a saber: “objetividad”, “libertad”, “independencia”, “veracidad” y un largo —y como veremos más adelante, casi siempre vano— etcétera.

El periodismo —parece decir una regla no escrita que funciona para propios y profanos— ha de enfocarse en las cosas “tangibles y reales” del mundo, a ser posible, materialmente comprobables; que se correspondan con los “hechos”, y, en pos de la credibilidad y la veracidad, ha de alejarse de las cuestiones emotivas, emocionales e intangibles, porque, si lo hace, estaríamos —piensan algunos— desvirtuando la profesión, la veracidad y la realidad misma. Un periodismo “emocional” (pareciera seguir diciendo esa supuesta regla invisible) simplemente “no es un periodismo serio”. ¿De verdad?

No. De verdad, nada. Porque lo cierto es que la historia en general y la historia del periodismo en particular, nos han enseñado y nos comprueban, todavía hoy (y lo digo sin exageración), que: “quien domina los sentimientos y las emociones, domina a la humanidad”.

Sí, es bastante común que ese periodismo al que le gusta calificarse a sí mismo de “serio, objetivo, independiente y veraz”, no se atreva a aceptar abiertamente, y con todos sus términos, la dimensión emocional del ser humano a la que en realidad van dirigidos sus contenidos, y sin embargo, ese periodismo manipula esa dimensión a cabalidad.

Y esta “dimensión emocional” es precisamente el énfasis que, con total conciencia y de manera abierta, yo quise resaltar cuando diseñé los preceptos (periodísticos, sí) que regirían desde su nacimiento a Corresponsal de Paz como medio de comunicación, creado *ex profeso* sólo en versión digital, por razones específicas. En palabras de Ignacio Ramonet:¹ “[para] Utilizar la capacidad planetaria de internet y sus redes alternativas, con el fin de difundir una información diferente”.

Internet: un campo de batalla virtual con consecuencias reales

Seamos sinceros: hoy la rutina diaria de gran parte del planeta (a veces incluso antes del café o el té matutino) consiste en encender el ordenador o, en su defecto, mirar el teléfono móvil para “enterarnos de lo que sucede en el mundo”, en el mundo cercano y en el lejano también. Y ese “acto reflejo”, cada vez más arraigado, creámoslo o no, nos guste aceptarlo o no, determinará en una enorme medida el ánimo y el talante con que iniciaremos y afrontaremos nuestro día, así en lo individual como en lo colectivo.

Y seamos todavía más sinceros: ¿A usted le parece que el país y el mundo van bien? Seguramente responderá que no, porque ésta es la percepción-emoción que prevalece, y no sólo en México sino en muchas latitudes. ¿Le sucede a menudo sentir tristeza, rabia, frustración,

¹ Ignacio Ramonet (Redondela, Pontevedra, 5 de mayo de 1943). Periodista español y una de las figuras principales del movimiento altermundista.

indignación e impotencia por estar absolutamente convencido —gracias a lo que internet le cuenta— de que el país y el mundo van de mal en peor? ¿Cuántas decisiones toma hoy usted basadas en la información de la red? Ésta es ya una verdad innegable: las realidades virtuales están determinando cada vez más los sucesos de nuestra realidad física y no necesariamente al revés, como suele pensar muchísima gente; quienes de verdad aún creen que lo que hay en internet, es “un reflejo del mundo real”.

Que el contenido de la red nos guíe (o nos pierda) cada vez más no es poca cosa, y lo peor (o lo mejor, según se mire) es que no somos pocos los que estamos atrapados en la madeja emocional de esta telaraña virtual: de acuerdo con Internet World Stats,² hasta junio de 2014 los usuarios de la red en el mundo ascendíamos a nada más y nada menos que a más de 3 000 millones de personas,³ es decir, casi la mitad de la población de todo el planeta. De modo pues que no exagero cuando digo que el mundo virtual tiene cada vez más peso específico en nuestro (llamado) “mundo real”. Pero conste que no me refiero solamente a los hechos tangibles —que también—, sino más esencialmente hablo de nuestras emociones, las individuales y las colectivas y que son, precisamente, tan intangibles como reales.

El investigador Sergio Octavio Contreras, quien ha dedicado once años a estudiar los fenómenos sociales alrededor de la red virtual y que actualmente termina su tesis sobre internet, sociedad y comunicación, un análisis sobre cómo el uso de las nuevas tecnologías de la informa-

² Organización internacional que da seguimiento al uso mundial de internet, la población y la investigación de mercado en más de 233 países y regiones.

³ Para ser exactos: 3 035 749 340 usuarios registrados hasta el 30 de junio de 2014.

ción y comunicación (TIC) tienen en la actualidad una relación directa con la movilización social, no vacila en afirmar que:

Hoy por hoy, internet es un espacio beligerante de bandos enfrentados. Es un verdadero campo de batalla, profundamente contaminado de intereses económicos, políticos, religiosos, ideológicos y sobre todo: intereses psicológicos, porque lo aceptemos o no, la meta final de todos estos intereses es hacerse con la emoción de los usuarios, y a juzgar por lo que vemos actualmente, tanto en los contenidos de la red, como en las respuestas que éstos generan en los usuarios, la emotividad —la mayor parte del tiempo, violenta y visceral—, prevalece por encima del raciocinio y la reflexión. Algo de esto lo abordo en mi tesis, pues mientras que por un lado internet y sus muchas redes han abierto nuevos espacios públicos de participación social, por otro lado parecería que en general no estamos cumpliendo con la función primordial de la acción comunicativa, es decir, en el uso de ese espacio público (en este caso virtual) para llegar a consensos. Esto sucede porque es el poder y no la ética, quien está liderando esta batalla, en principio simbólica (porque no es real) pero con consecuencias que sí son muy reales y en muchos casos preocupantes, tanto a nivel del individuo como de las sociedades.

Si es verdad —como apuntan algunas teorías etnográficas— que todo artefacto tecnológico conlleva los principios éticos de su diseñador, sería entonces pertinente recordar que, ciertamente, los inicios de internet se remontan al proyecto conocido como Arpanet, una red ex-

perimental de transmisión de datos que conectaba a varias universidades estadounidenses, cuyos fines eran —específicamente— para uso militar.

Sin embargo, los investigadores Keith Grint y Steve Woolgar afirman que el impacto social de cualquier tecnología depende de que los usuarios la utilicen de tal o cual manera para relacionarse, tanto entre ellos como con el propio diseñador (a través del uso de la máquina) hasta crear, en no pocas ocasiones, un fin último muy distinto al imaginado por el creador de esa tecnología. Así, para estos autores, internet no tiene pues, por sí misma, la capacidad inherente para crear cambios sociales, sino que eso dependerá de la dirección adonde apunte la actividad de los usuarios.

Personalmente, y como periodista enfocada en contenidos que visibilizan, a través de la red, los esfuerzos humanos de solución pacífica que existen en el mundo, la conclusión a la que llegan Grint y Woolgar me resulta al mismo tiempo esperanzadora y delicada; porque, en resumen y a fin de cuentas, esto significaría que quienes usamos internet para crear o compartir contenidos virtuales, tenemos (literal y metafóricamente hablando) el destino del cambio social en nuestras manos.

Palabras de guerra vs. palabras de paz

En Corresponsal de Paz sabemos que quien tiene el poder de emitir información, tiene a su vez el poder de configurar la realidad. Por eso, en un contexto global en donde la violencia parece haberse vuelto normal y cotidiana, hemos decidido hacer de “la paz” nuestro evento noticiable. El centro de nuestras historias

periodísticas. Corresponsal de Paz busca impulsar así un efecto multiplicador, que pueda inspirar acciones similares, aun en latitudes lejanas en la distancia, pero cercanas en la experiencia, precisamente porque creemos que hoy, la falta de información mediática sobre la solución de conflictos, acaba por estimular a su vez, la ausencia de más iniciativas pacíficas.



Éste es otro de nuestros preceptos de cobertura digital. Nuestra contribución mediática esperanzadora para contrarrestar el alud de contenidos devastadores que pueblan los navegadores virtuales que parecen sólo querer asomarse a la peor faceta del ser humano y que acaban, queriéndolo o no, banalizando el discurso, normalizando y a veces hasta incentivando esa misma violencia que dicen querer erradicar.

Como me gusta decir a menudo en conferencias, en talleres o en el café entre amigos: “En Corresponsal de Paz nosotros narramos verdaderos cuentos de hadas sociales”. Las nuestras son también historias reales. Historias luminosas que surgen con frecuencia del centro mismo de la oscuridad. No se trata, como muchos creen, de eludir la violencia, que ciertamente está presente en México y en el mundo, sino, precisamente, de acercarnos a ella desde otra perspectiva, en un intento de transformarla a través de transformar a nuestros lectores y usuarios.

¿Y por qué este empeño? Porque tanto los mundos virtuales como los reales hoy necesitan con urgencia pacificarse. Porque precisamente creemos que en nuestras manos (en nuestro “uso consciente de la tecnología” que internet pone a nuestro servicio) está nuestra oportunidad para intentar detener este círculo vicioso que nos enreda en esta enorme telaraña de violencias varias y de reacciones emocionales —y no racionales— que parecen alimentarse las unas de las otras de manera constante, “en tiempo real”, y con los agravantes de la inmediatez y la globalidad que nos regala —precisamente— el destructivo uso que hoy estamos haciendo de la tecnología e internet para fines muy poco constructivos.

La aldea global convertida en una decadente tribu mundial

Cuando se trata de explicar las consecuencias que ha tenido el desarrollo de internet en nuestras vidas, es prácticamente imposible evitar la tentación de recurrir a ese genio visionario que, con sus teorías y estudios sobre los medios y la tecnología, se adelantó varias décadas a su época: Marshall McLuhan (1911-1980), autor —entre muchos otros libros— de *La galaxia Gutenberg*, donde se acuña por primera vez el término de “la aldea global”, que luego le serviría al autor para escribir *Guerra y paz en la aldea global*.

Muchas (muchísimas) son las frases de McLuhan que encajan a la perfección en lo que nuestra “aldea tecnológica global” ha hecho de nosotros y lo que nosotros hemos hecho de ella, pero quiero destacar dos de ellas, las que me parecen más pertinentes para llegar a lo que (hoy y aquí) quiero enfatizar:

En la edad eléctrica, en la que nuestro sistema nervioso se ha extendido tecnológicamente hasta implicarnos con toda la humanidad e incorporarla toda en nuestro interior, participamos necesaria y profundamente de las consecuencias de todos nuestros actos [...]. Cada individuo se encuentra simultáneamente presente en cada uno de los lugares del planeta. Las sociedades se comunican a través de una especie de gesticulación macroscópica y el lenguaje entra en decadencia.

El investigador canadiense pareciera estar describiendo a la perfección lo que hoy se conoce como la Web 2.0. El momento en que los

usuarios de las redes dejamos de ser usuarios pasivos para convertirnos (supuestamente) en usuarios activos y, sobre todo, interactivos: con nosotros y con la tecnología misma hasta un punto tal en que prácticamente hemos logrado encontrarle nuevos fines para los que originalmente fueron creados.

Las “estrellas” de esta era interactiva de internet son indudablemente las llamadas “redes sociales”. Plataformas virtuales que se definen (de hecho) como nodos vinculantes que por sus características se convierten en “estructuras sociales” en sí mismas. Y, obviamente, las “súper-estrellas” entre las redes sociales (que existen muchas, de muchos tipos y con diversos fines) son las más populares, las más utilizadas actualmente: Facebook, creado en febrero de 2004, y Twitter, que nació exactamente un mes y dos años después, en marzo de 2006.⁴ Los propósitos iniciales y meramente “asociativos” con los que estas redes fueron fundadas, han “evolucionado” de manera vertiginosa en estos años, al grado de que ambas ya cotizan (y fuertemente) en los mercados de bolsa.

Pocos, poquísimos, son los usuarios virtuales que hoy se resisten al uso de estas redes. Empresas de todo tipo, medios de comunicación, figuras públicas de todos los ámbitos y ciudadanos de a pie en (prácticamente) todo el mundo, se han plegado a sus inmediatos encantos de alcances globales: “¿Qué estás pensando?”, nos pregunta Facebook cada día, mientras que Twitter quiere que le digamos: “¿Qué está pasando?”.

⁴ En marzo de 2009, Nielsen.com, que hace seguimiento de mercado a medios de comunicación mundial, informó que Twitter crecía anualmente 1382% y Facebook reportaba un crecimiento de 228%. Sin embargo, Twitter tiene una tasa de retención del usuario de 40%.

Sergio Octavio Contreras, indudable especialista en el tema, quien se ha dedicado a la observación, el estudio y el análisis de estos fenómenos virtuales con consecuencias sociales, afirma:

Ambas redes sociales son espacios con un altísimo contenido emocional, aunque en Twitter el nivel de raciocinio de los usuarios es todavía más bajo que en Facebook. Sus 140 caracteres tampoco es que den mucho margen para pensar lo que se comparte o se recibe, pero en cualquier caso, por lo general son muy pocas personas quienes utilizan estas redes para pensar o reflexionar. Aquí priva la emotividad, casi siempre negativa y frecuentemente violenta, la reacción (que se convierte muchas veces en reacción en cadena), la apariencia externa, el exhibicionismo [...] ciertamente se trata de espacios públicos que han servido para la participación, pero han desvirtuado, o más bien las hemos desvirtuado entre todos, y hoy por hoy son espacios contaminados de mentiras, de posturas extremas, de fanatismos, de lenguaje violento y hasta de discursos de odio... y lo peor es que mucha gente cree que al expresarse en estas redes está ejerciendo su libertad, pero lo cierto es que pocos son conscientes de que la libertad en internet es un mito.

En su libro *El próximo escenario global*, el estratega de negocios japonés Kenichi Ohmae afirma que la “internación”⁵ (la “nación-digital”,

⁵ Ohmae considera que los usuarios de internet conformamos ya una “nación” aparte, a la que denomina “internación” y, a sus ciudadanos, “usuarios-tribu-ciberitas”.

conformada, como hemos dicho, por algo menos que la mitad de la población mundial) tiende, independientemente de su procedencia, a pensar, hablar y comportarse de manera similar: “esta tribu, que yo llamo la de los *ciberitas*, son todos consumidores proactivos en potencia, lo cual tiene profundas implicaciones para el *marketing* y las estrategias de los medios de comunicación”.

Libertad, expresión y dolor propio y ajeno: el emotivo papel de los medios en la red

Días previos a la redacción de este texto, y usando precisamente el muro de mi Facebook como plataforma, decidí hacer una suerte de “experimento” virtual, pidiendo que cada uno hiciera una definición propia de lo que entendía por “libertad”, aprovechando que mi red de contactos es amplia e incluye a personas de muchas edades, de muchas profesiones y de diversas partes del mundo. Obviamente, ni por la muestra (mis propios contactos) ni por los resultados (alrededor de 50 respuestas), este experimento personal alcanza a tener carácter “formal” ni mucho menos “científico”, y sin embargo, yo logré lo que deseaba: reflexionar a partir de las reflexiones de otros.

Y entre ese tanteo filosófico, otras lecturas, mi propia reflexión como periodista (y generadora de contenidos), así como por mi experiencia como consumidora de medios y usuaria de la red, pude llegar a algunas conclusiones que dan para hacer un ensayo aparte a propósito de la libertad (*per se*), la libertad de expresión, la expresión (*per se*) y cuestiones de dolor y violencia, tanto en la escala individual como social.

Así, he podido darme cuenta de que cuando la gente piensa o habla de “libertad”, suele hacerlo a partir de la noción de sí mismo. La experiencia/definición de libertad puede estar influenciada por los contextos, las edades y el bagaje cultural, sin duda, pero pocos (muy pocos) son los que alcanzan a concebir la propia libertad en virtud de la libertad del otro. “Ser libre o actuar libremente”, la mayoría lo identifica con un moverse/actuar/decir/pensar sin que los demás te coarten, te limiten o te influyan. A esto se aspira en general cuando de libertad se trata.

Curiosamente, cuando (por *mails* colectivos privados) pido definiciones del dolor, gran parte tiende a mostrar menos asertividad para describir o explicar el dolor propio —sea físico o emocional— y sin embargo, a la mayoría le es aparentemente fácil describir el dolor ajeno, sobre todo cuando de colectivos (subjetivos) se trata: el dolor de las mujeres, el dolor de México, el dolor de los desplazados, el dolor de quienes sufren una guerra, el dolor de los niños, de los animales, de los enfermos, de tal o cual causa... Sí, a diferencia de la libertad, parece que con el dolor ajeno, al menos en palabras, somos más osados, y nos es —aparentemente— más apropiable que el dolor nuestro, del que, por alguna razón, nos disociamos en la expresión, aunque ciertamente lo sentimos, pero sin lograr acotarlo del todo.

La parte final de este “experimento social” que hice consistió en la mera observación de mi universo virtual: principalmente redes sociales y medios de comunicación, hoy plagados de bromas (casi siempre crueles), imágenes, “informaciones” y palabras que se expresan sobre personas calificadas como figuras públicas (artistas, políticos, deportistas, etc.) o bien sobre instituciones (locales, nacionales e internacionales) en

donde las “expresiones” apuntan a la descalificación constante, rayando, no pocas veces, en la abierta denostación. Es el terreno público.

Pero en el terreno privado, sin embargo, pocos son los usuarios (no-públicos) que (según he podido observar) toleran de buen grado que “otros” se expresen sobre su persona o sus opiniones. Es decir, a la mayoría nos es fácil expresarnos sobre “el otro” (incluso si esa expresión es cruel, hiriente, violenta y no fundamentada), pero somos intolerantes y nos disgusta que “los otros” se expresen acerca de nosotros en esos mismos términos.

Llegada a este punto me pregunté: ¿Existe, pues, un convencimiento cabal sobre lo que significa hoy, en los tiempos de internet, una —verdadera— libertad de expresión? ¿Verdaderamente esta herramienta tecnológica la está potenciando —como se suele proclamar— o la está, en realidad, mermando? Sobre la libertad de expresión dice la UNESCO:

La cobertura mediática de calidad y la exactitud son aún un desafío, y los individuos con nivel educativo universitario que viven en áreas urbanas suelen presentar menores niveles de confianza en los medios que el resto de la población. Se ha criticado también lo poco adecuado de la cobertura mediática en situaciones de crisis, y la mayor parte de la información sobre políticas públicas tiende a generalizarse, sin una base sólida ni algún tipo de verificación de los datos.⁶

⁶ Fragmento extraído del informe *Tendencias mundiales en libertad de expresión y desarrollo de los medios. Situación regional en América Latina y el Caribe* (UNESCO, 2014).

Como periodista que se dedica a una cobertura con enfoque de paz —que no exime la narración de la violencia, pero que la aborda desde otra perspectiva y con otra ética—, el actual contenido de los medios de comunicación, tanto en México como en el mundo, suele críspame mucho, precisamente porque se trata de un contenido que está destinado a sacudir. Hablando en términos generales —y refiriéndome principalmente a los *mainstream-media*, aunque no solamente—, veo que están plagados de “historias pegadoras” en las que priva la espectacularidad y que, más que construir, están enfocadas en destruir: grupos, fenómenos, instituciones y hasta personas. Y con no poca frecuencia los medios hacen esto (tal como dice el informe que cito de la UNESCO) sin un estándar mínimo de verificación de datos. Pero, ¿no decíamos arriba que el (autollamado) “periodismo serio” es objetivo, es independiente, es libre, no-es emocional y se circunscribe a contar sólo hechos reales?

Prácticamente todas las publicaciones e informes dedicados a ese derecho humano llamado “libertad de expresión” tienen como foco central el estudio de los medios y/o los grupos mediáticos, así como de las cuestiones referidas a la seguridad, libertad e independencia tácita de los periodistas, pues gracias a ellos y los contenidos que periodistas y medios generan, el mundo puede ejercer su derecho (también humano) a la información (libre, independiente y veraz).

Lo cierto es que “vivimos en un mundo de palabras, imaginario y virtual, creado por las corporaciones, que se aprovechan de nuestra decepción”, dice el periodista y crítico del sistema mediático actual Chris Hedges en su libro *El imperio de la ilusión: el fin de la literalidad y el triunfo del espectáculo*. Por su parte, Sergio Octavio Contreras señala:

En sus espacios virtuales y en sus redes sociales, está comprobado que hoy los medios de comunicación tienen ejércitos de “bots” (robots)⁷ que a veces son máquinas, y a veces son personas, dedicadas a expandir (literalmente a *viralizar*) ciertas informaciones; por eso digo que internet es un espacio sumamente contaminado, donde confluyen intereses que la mayoría de los usuarios desconoce.

¿De modo, pues, que los medios de comunicación, supuestos principales adalides de la Libertad de Expresión (e información) son los primeros en utilizar la red para desvirtuarla? Le pregunto a él y me lo pregunto también a mí. Si esas informaciones y esos contenidos “pegadores” (y casi siempre destructivos) que recibimos día a día los consumidores de medios están siendo perturbados y dirigidos con el uso de la tecnología... ¿no están ellos mismos —medios y periodistas— condicionando, a través de la virtualidad, el pensamiento de los usuarios y, por ende, induciendo y conduciendo también nuestras emociones y nuestra posterior expresión acerca de esa “supuesta” realidad-real del mundo? ¿Somos, entonces, verdaderamente “libres” cuando nos expresamos en la red acerca de un hecho o de una persona en particular? ¿Somos libres cuando actuamos —en realidad, provocados— por lo que hemos leído en internet y dado por válido y verdadero?

⁷ El vocablo “robot” proviene del checo *robota*, que significa “servidumbre”, “trabajo forzado” o “esclavitud”. Se usaba para referirse a los “trabajadores alquilados” que vivieron en el imperio austrohúngaro hasta 1848. En la era de internet se usa para designar a “usuarios fantasma” (máquinas) o perfiles falsos (personas). Hoy en día existen empresas dedicadas a ofrecer este servicio, para incrementar o deteriorar el alcance virtual de ciertas informaciones o personas en la red.

Entre la violencia y la convivencia: en el contenido de internet está la clave

Toda propaganda de guerra necesita, indefectiblemente, de lo que se conoce como “la creación del enemigo”: la despersonalización y cosificación del otro, la deshumanización del contrario, que pasa por imágenes y palabras descontextualizadas, de contenido fuerte, ya sea amenazador o ridiculizante. Es la intoxicación del lenguaje público para contaminar el pensamiento privado (el individual y el colectivo).

Y en este sentido, en la historia reciente (especialmente en la era de internet) es evidente que estamos siendo llevados hacia un “lenguaje de odio” del que no estamos siendo totalmente conscientes. Los usuarios estamos reaccionando mucho —de palabra, acción y hasta de omisión— y pensando muy poco, porque la dimensión emocional, que es tan poco reconocida por parte de los medios, está en realidad muy presente y dirigida hacia territorios muy poco positivos o propositivos.

“Los medios de comunicación disponen hoy de unos niveles de influencia en la sociedad sin parangón alguno [...]. A través de diversos ejemplos puedo demostrar que en los medios se trata constantemente de justificar la guerra y la violencia como método de resolución frente al diálogo”, dice el investigador español David Martín Herrera en su ensayo sobre la constitucionalidad del discurso de odio, como el preocupante paso previo que puede llevar a cometer los llamados delitos de odio.

Nuestro equipo periodístico sabe que mientras las grandes corporaciones mediáticas hacen “sonar los tambores de guerra”, y

ofrecen la imagen de un mundo hostil y colapsado, existe una realidad cotidiana de historias solidarias y humanitarias, que queda relegada en el contenido de los grandes medios. Retomando la responsabilidad social intrínseca a los medios de comunicación, en Corresponsal de Paz queremos, con nuestra tarea informativa, ayudar a configurar una realidad diferente a la actualmente difundida por otros medios.

Así reza otro de los preceptos (periodísticos, permítanme insistir) que rigieron el nacimiento del medio de comunicación digital que fundé en marzo de 2009. Porque mi experiencia en esta profesión me llevó a darme cuenta de que los medios estamos constantemente incendiando la rabia, la frustración y el dolor. Y con ello estamos contribuyendo (de manera consciente o no) a contaminar el ambiente social, y esto es particularmente peligroso en la era de la Web 2.0, porque es la era de la interacción, de la inmediatez y, por desgracia, de la (casi nula) reflexión. La era de la “información en tiempo real” se nos está convirtiendo también en la era del “odio en tiempo real”.

Resulta del todo imposible (y no sería tampoco deseable) acotar a estas alturas los alcances de internet, sus redes y su tecnología, tal como ya han propuesto algunas instituciones y algunos gobiernos (por fortuna y hasta ahora, sin mucho éxito), porque para bien o para mal, internet nos ha regalado la inmediatez y la globalidad; el problema (como ya hemos visto) no radica necesariamente en la *interfaz* utilizada,⁸ sino en el

⁸ En informática, el término interfaz se utiliza para nombrar a la conexión física y funcional entre dos sistemas o dispositivos de cualquier tipo, lo que da como resultado una comunicación a distintos niveles. Su plural es interfaces.

uso que de ella estamos haciendo, y en los contenidos que a través de ella estamos compartiendo.

Y no. Tampoco es deseable limitar la expresión, porque expresarnos con libertad es un derecho humano ganado, y como tal ha de ser defendido. Prohibir cosas o situaciones nunca llega —en la realidad tangible y oculta— a erradicarlas del todo; de modo tal que “prohibir” ciertas expresiones (incluso de odio), en la calle real o en los pasillos virtuales, podría resultar contraproducente y acabaríamos exacerbando precisamente las emociones que generan esas expresiones.

Afirma Michael Renner, investigador del World Watch Institute y director de la revista *Vital Signs*:

Hay un creciente número de esfuerzos para contrarrestar los efectos negativos en el mundo; esfuerzos que a menudo no son visibles porque se producen a un nivel local [...]. El gran desafío consiste en saber si esos esfuerzos pueden juntarse, conectarse y compararse [...]. Creo que cuando se enfatiza en que hay iniciativas y esfuerzos positivos en camino y en marcha, se hace ver que el cambio es posible.

Internet y sus redes han dado un gran primer paso: conectarnos, acercarnos. El reto ahora, me parece, es poder llegar a conectarnos como seres humanos desde nuestra parte más luminosa para contrarrestar la oscuridad que a veces amenaza con aplastarnos. “Los límites de mi lenguaje son los límites de mi mundo”, escribió alguna vez el filósofo y lingüista Ludwig Wittgenstein (1889-1951). Es el lenguaje, pues —y no internet y sus redes—, el que tiene la capacidad de crear o destruir mundos.

En esto creo como persona, como periodista de paz y como fundadora de un medio de comunicación que enfoca su perspectiva hacia emociones que incrementen la compasión y la esperanza. En esto creo, aunque me confundan con un medio “religioso” y me vean (todavía) como un bicho raro. Porque estoy convencida de que todo ejercicio periodístico genera “cambios sociales”, la cuestión es, para mí, si buscamos que ese cambio social sea positivo o negativo. Por eso —y yo lo he comprobado— sé de cierto que contenidos éticos y focalizados en emociones humanas no-negativas generarán, poco a poco y con el tiempo, comentarios y reacciones éticas y reacciones positivas, así como lenguajes y discursos propositivos, dentro y fuera del espacio virtual. A eso aspiro.

Hace poco, el periodista colombiano Antonio Morales abrió un debate en su Facebook y en la página web de su programa con dos significativas preguntas al público (refiriéndose al actual proceso de paz que protagoniza ese país): “¿Los medios de comunicación han sido actores desarmados del conflicto armado colombiano? ¿La cultura del entretenimiento ha contribuido a potenciar a los actores del conflicto?”.

La ciudadana y usuaria Nhora Stella Torres le respondió lo siguiente (y con esta reflexión de ella, cierro la mía): “La palabra puede ser arma letal y ser consuelo. Puede matar o entretejer un collar de aliento. La palabra, señores de la prensa, puede hacer retoñar la esperanza o callar para siempre a un pueblo entero”.



Alejandra Lagunes Soto Ruiz

Es coordinadora de la Estrategia Digital Nacional en la Oficina de la Presidencia de la República, un progresista proyecto a través del cual se diseñan y coordinan las políticas públicas que impulsan el desarrollo del país a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Con la finalidad de insertarnos rápidamente en la sociedad de la información y el conocimiento, a la altura de los países más avanzados y digitalizados, la Estrategia Digital Nacional se enfoca en *cinco grandes objetivos*: transformar al Gobierno en uno más eficiente; detonar una economía digital; asegurar una educación que prepare mexicanos con las habilidades necesarias para ser competitivos en el siglo XXI; lograr que la salud sea universal y efectiva, y contar con nuevos y mejores mecanismos de seguridad ciudadana. Para lograrlo, es necesario desarrollar los *cinco habilitadores* fundamentales: Conectividad, Inclusión y Habilidades Digitales, Interoperabilidad, Marco Jurídico y Datos Abiertos.

Estudió la licenciatura en Ciencias de la Comunicación en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Mujer de grandes ideales, tiene la convicción de que la tecnología es una herramienta que genera competitividad, desarrollo y crecimiento de los países, pero además es un catalizador de la democracia, de la igualdad, de la justicia y de la práctica de los derechos humanos.

Tiene más de catorce años de experiencia laboral en empresas de medios, tecnología e internet, como Yahoo, MSN, Google y Televisa Interactive Media; ha sido consultora en estrategia y comunicación digital en las campañas políticas para la gubernatura del Estado de México y para la elección presidencial de 2012.

Alejandra equilibra su vida dedicando tiempo a su camino espiritual, a la práctica de pilates y yoga, pero sobre todo, a lo que más ama y disfruta en la vida: su familia, su esposo Rafael y sus dos pequeñas, Roberta y Carola.

Libertad de expresión y redes sociales: un espacio para la tolerancia

Alejandra Lagunes Soto Ruiz

El surgimiento de internet, como una red global en la que la comunicación es inmediata, ha permitido que este medio se convierta en una plataforma para ampliar el ejercicio de los derechos fundamentales. El derecho a la educación, el derecho a la salud, el derecho de asociación y todos los derechos asociados a la democracia han encontrado en internet un nuevo espacio que permite a las personas ejercerlos de una manera más cotidiana, más presente y más conectada.

En los últimos años, las redes sociales han revolucionado a la democracia en todo el mundo: la plaza pública como espacio de protesta ha cedido ante Twitter como foro para la organización de movimientos sociales; la “voz a voz” en los temas de interés público ha evolucionado por medio de Facebook. Las redes sociales no han generado nuevas exigencias para los gobiernos, sino que se han convertido en nuevos canales para que las demandas ciudadanas sean transmitidas, las 24 horas del día, los 365 días del año.

En este sentido, la libertad de expresión es uno de los derechos fundamentales que más se han profundizado como consecuencia de la expansión de internet y de las redes sociales, y al igual que con todos los derechos fundamentales las tensiones también existen en el mundo *online*.

La libertad de expresión *versus* el derecho a la privacidad; la libertad de expresión *versus* el respeto a la reputación de las personas y, especialmente, la libertad de expresión *versus* el derecho a no ser discriminado.

Hoy, es relevante preguntarnos cómo debe entenderse la libertad de expresión y el derecho a la no-discriminación en el entorno de las redes sociales. Desde mi experiencia, son dos los aspectos que debemos considerar: el legal y el cívico.

Redes sociales: aspecto legal

En México, la libertad de expresión es reconocida en el artículo 6º de la Constitución desde hace casi cien años, y aun antes en las Constituciones de 1857 y 1824. Esta libertad está enraizada en la cultura de nuestro país desde su nacimiento como nación independiente, y hoy México es uno de los países en los que más se ejerce este derecho, tanto en temas políticos como en cualquier otro asunto. Por ello, en nuestro país no es concebible —ni sería positivo— intentar imponer cualquier límite al ejercicio de este derecho, a menos que sean aquellos que, por la vía institucional, la Suprema Corte de Justicia ha establecido.

La libertad de expresión en las redes es una realidad que debemos tomar como hecho, y celebrar que así sea. Pensar en regulaciones que intentaran limitar este derecho en las redes sociales de manera específica, no solamente resultaría contrario a la tradición legal mexicana de defender la libre expresión, sino que además no sería un mecanismo efectivo. No es recomendable regular las redes sociales porque hacerlo puede llevar a legislaciones inoperantes ya que, en la práctica, las redes

sociales son difíciles de monitorear y, por lo tanto, cualquier regulación sobre este espacio sería complicado de ejecutar.

La naturaleza descentralizada de las redes sociales, en las que cada quien publica lo que decide sin ningún filtro más que la propia conciencia, hace que como usuarios, ciudadanos y mexicanos estemos en un escenario en el que cada uno de nosotros tiene un micrófono sin límites legales para lo que podemos decir. Esto implica que la discusión sobre los límites de la libertad de expresión en redes sociales, debe ser más bien una discusión cívica, como también lo son los temas que conciernen a la no-discriminación.

Redes sociales: aspecto cívico

Actualmente, la mayoría de los países reconoce que los sistemas democráticos se deben basar en leyes e instituciones. Esos marcos legales sientan las bases para la convivencia pacífica y ordenada en sociedad, y en materia de no discriminación, en México el artículo 1º Constitucional señala que:

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Además, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, establece las normas para asegurar que el Estado promueva las condiciones a fin de que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas. Sin embargo, estas regulaciones requieren además de un componente cívico para que la no-discriminación sea una realidad en México. Además de leyes y disposiciones, es necesaria una verdadera conciencia ciudadana de la importancia de no discriminar y de las acciones que día con día se deben llevar a cabo en este sentido.

Éste es el caso de las redes sociales. Actualmente, la realidad ha mostrado que el discurso de odio y la discriminación se han expandido en estas nuevas plataformas. Bromas, publicaciones y comentarios que se difunden en Twitter y Facebook —y en otras redes sociales— contribuyen en muchas ocasiones a perpetuar estereotipos y se convierten en discriminación efectiva, ejercida no por el gobierno, sino por los propios ciudadanos. Ése es el matiz que las redes incorporan a la discriminación: en ellas no es la autoridad quien discrimina, sino los propios usuarios, ciudadanos con un micrófono que pueden llegar a hacer daño y a discriminar en 140 caracteres. El reto de enfrentar este problema es distinto, porque mientras la discriminación por parte de las autoridades se resuelve con regulación y mecanismos de implementación adecuados, la discriminación entre ciudadanos empoderados con el micrófono de las redes sociales necesita una solución más profunda.

En este sentido, la tolerancia y el respeto, que deben permear en los usuarios de las redes sociales, son la primera solución para lograr la no-discriminación en ese entorno. Este cambio —como todos los cambios culturales— debe promoverse a través de la educación y la concien-

tización mediante campañas de difusión, mecanismos que generalmente toman tiempo en dar resultados, pero que son indispensables. Asegurar redes sociales en las que la no-discriminación sea la constante, implica necesariamente preparar mejor a nuestros niños para que sean tolerantes y respetuosos en sus discusiones públicas, tanto *offline* como *online*, y las campañas de inclusión digital son una excelente oportunidad para este propósito.

Además, considerando el perfil de los usuarios de redes sociales como Twitter, las redes ofrecen una gran ventaja para asegurar la no discriminación: en Twitter todos los usuarios pueden ser “policías” de la no discriminación. A diferencia del mundo *offline*, donde la víctima de discriminación puede encontrarse sola, en Twitter la persona que sufre la discriminación encontrará rápidamente otros que la defiendan, y el ofensor se verá cuestionado por otros usuarios que le harán ver que está discriminando a alguien. Imaginemos por un momento lo que el desarrollo de un verdadero esquema de conciencia cívica en las redes sociales podría generar: un mecanismo en el que todos los usuarios aseguren un entorno libre de discriminación, donde de manera descentralizada se vigilen las condiciones de libertad e igualdad de todas las personas.

Éstos son los tipos de mecanismos en los que debemos pensar cuando nos preguntamos cómo construir redes sociales libres de discriminación y de discurso de odio: mecanismos en los que la conciencia ciudadana sea la base de una discusión tolerante y respetuosa en el espacio público.

Redes sociales y no discriminación: una propuesta

El matiz de la discriminación en redes sociales es su naturaleza descentralizada, y esto se convierte en su mayor reto, y en una gran oportunidad. Pero eso no quiere decir que el gobierno no tenga nada que hacer, por el contrario, como garante del derecho a la no discriminación consagrado en el artículo 1º de la Constitución, las instituciones públicas tenemos también muchas tareas por realizar.

De ninguna forma, el Gobierno debe intervenir censurando, calificando o impidiendo el ejercicio de la libertad de expresión por los ciudadanos, y en este sentido el compromiso del Gobierno de la República es y ha sido claro: respetar el derecho de los ciudadanos para manifestarse libremente en las redes sociales y en todos los otros espacios.

Lo que sí podemos y debemos hacer es impulsar el desarrollo de la cultura de respeto y tolerancia de la que se ha hablado. De acuerdo con ese objetivo, dentro de la Estrategia Digital Nacional, el desarrollo de amplias campañas de inclusión —que se desarrollarán a través de centros de inclusión— representan una gran oportunidad para difundir una cultura de respeto y tolerancia. Esto significa que, como gobierno, debemos generar los contenidos que muestren cómo, dentro de las redes sociales, todos somos responsables de no discriminar y de no generar discursos de odio que lastiman a la sociedad. Desde luego, estos esfuerzos de concientización no son ni principal ni únicamente tarea del gobierno.

Por otra parte, es imprescindible que dentro de los planes educativos

se aborden estos nuevos temas, que cada vez cobrarán más relevancia. Los niños deben conocer y entender, desde pequeños, las consecuencias de lo que publican en línea, y tener plena conciencia de que el espacio que se genera en las redes sociales es uno en el que deben de conducirse de forma respetuosa y tolerante. Sin duda, estas nuevas necesidades tendrán que resolverse pronto por las autoridades educativas, ayudando así a que el Gobierno de la República contribuya a generar redes sociales más incluyentes.

En el fondo, lo que hay detrás de esta discusión es el reconocimiento de que existen valores que son fundamentales para el buen funcionamiento de nuestra democracia: tolerancia, respeto, no discriminación, libertad e igualdad, y que estos valores son indispensables en cualquier regulación contra la discriminación. Sin un verdadero cambio cultural —del cual el gobierno debe formar parte—, no podremos construir las redes sociales libres de discriminación que necesitamos para fortalecer la democracia mexicana, y para asegurar que todos los mexicanos puedan ejercer plenamente sus derechos en condiciones de libertad e igualdad.



Carlos Garza Falla

Mentor nato, enamorado de la vida y la aventura, este profesor por convicción nació en la ciudad de Puebla de los Ángeles el 16 de julio de 1951.

Estudió Sociología en la Universidad Iberoamericana con la generación 1969-1973. Es experto en temas educativos. De 1970 a 1980 estuvo vinculado y participó activamente en proyectos de promoción social y educación popular.

A los 18 años de edad comenzó su carrera de docente, actividad que no ha dejado y por la que siente una profunda vocación. Disfruta del contacto con la juventud y siente que la vida le ha regalado “la oportunidad de acompañarlos en un tramo de su aprender a caminar por el mundo”.

De 1979 a 1983 fue director del Centro de Servicio y Promoción Social de la Universidad Iberoamericana. Actualmente imparte clases en la licenciatura de Seguridad Ciudadana en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, donde se desempeña como secretario ejecutivo de la Rectoría a la vez que coordina un Diplomado en Comunicación Política en el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Piensa en los problemas del país con sencillez, claridad, sentido común y siempre desde la sociedad. Participa activamente en Twitter y Facebook. Los fines de semana los disfruta con su hija Carla y su hijo Ignacio, con quienes suele perderse por los rincones más remotos del país.

Discurso de odio y redes sociales: algunas elucubraciones

Carlos Garza Falla

Como punto de partida pongo —en la hoja en blanco— dos citas que me parecen relevantes para el desarrollo de mis elucubraciones sobre el discurso de odio y las redes sociales en México. Las propongo como mojoneras de mi reflexión.

La primera de ellas la tomo de *El laberinto de la soledad*, libro de Octavio Paz que, si bien tiene casi setenta años de haber sido publicado por primera vez, contiene, desde mi punto de vista, reflexiones que continúan contribuyendo a entender dónde y cómo estamos parados los mexicanos.

En nuestro territorio conviven no sólo distintas razas y lenguas, sino varios niveles históricos. Hay quienes viven antes de la historia; otros, como los otomíes, desplazados por sucesivas invasiones, al margen de ella. Y sin acudir a estos extremos, varias épocas se enfrentan, se ignoran o se entre devoran sobre una misma tierra o separadas apenas por unos kilómetros. Bajo un mismo cielo, con héroes, costumbres, calendarios y nociones morales diferentes, viven “católicos de Pedro el Ermitaño y jacobinos de la Era Tercera”. Las épocas viejas nunca desaparecen completamente y todas

las heridas, aun las más antiguas, manan sangre todavía. A veces, como las pirámides precortesianas que ocultan casi siempre otras, en una sola ciudad o en una sola alma se mezclan y superponen nociones y sensibilidades enemigas o distantes.¹

La segunda cita la tomo de una entrevista que el año pasado le hicieron al sociólogo Zygmunt Bauman. Es una reflexión que, en mi parecer, muestra de manera clara el impacto de la tecnología *online* en la vida cotidiana.

Hoy vivimos simultáneamente en dos mundos paralelos y diferentes. Uno, creado por la tecnología online, nos permite transcurrir horas frente a una pantalla. Por otro lado tenemos una vida normal. La otra mitad del día consciente la pasamos en el mundo que, en oposición al mundo online, llamo offline. Según las últimas investigaciones estadísticas, en promedio, cada uno de nosotros pasa siete horas y media delante de la pantalla. Y, paradójicamente, el peligro que yace allí es la propensión de la mayor parte de los internautas a hacer del mundo online una zona ausente de conflictos. Cuando uno camina por la calle en Buenos Aires, en Río de Janeiro, en Venecia o en Roma, no se puede evitar encontrarse con la diversidad de las personas. Uno debe negociar la cohabitación con esa gente de distinto color de piel, de diferentes religiones, diferentes idiomas. No se puede evitar. Pero sí se puede esquivar en internet. Ahí hay una solución mágica a nuestros problemas. Uno

¹ Octavio Paz, *El laberinto de la soledad*. México, Fondo de Cultura Económica, 1992, p. 2.

oprime el botón “borrar” y las sensaciones desagradables desaparecen. Estamos en proceso de liquidez ayudada por el desarrollo de esta tecnología. Estamos olvidando lentamente, o nunca lo hemos aprendido, el arte del diálogo. Entre los daños más analizados y teóricamente más nocivos de la vida online están la dispersión de la atención, el deterioro de la capacidad de escuchar y de la facultad de comprender, que llevan al empobrecimiento de la capacidad de dialogar, una forma de comunicación de vital importancia en el mundo offline.²

Fijadas estas dos mojoneras, el decir de Paz y el de Bauman, paso a enunciar algunas elucubraciones:

- 1) Los mexicanos de hoy, seamos o no internautas, seguimos viviendo en un México que aún cabe en la descripción hecha en *El laberinto de la soledad*, pero no sólo eso, en cada mexicano contemporáneo, sea o no internauta, coexisten los muchos Méxicos apprehendidos en la reflexión de Octavio Paz.
- 2) México, como realidad múltiple, diversa, plural y contradictoria, lo es en el ámbito geográfico, pero también lo es en el ámbito cultural y más aún en el ámbito de la psique de quienes nos decimos y sabemos mexicanos.
- 3) El segmento de mexicanos que pasamos un número importante de horas de nuestra vida frente a una pantalla, nos introducimos

² Marina Artusa, “Vivimos en dos mundos paralelos y diferentes: el online y el offline” (Entrevista a Zygmunt Bauman), *Clarín*, 6 de julio de 2014. <www.clarin.com/edicion-impresa/Vivimos-paralelos-diferentes-online-offline_0_1169883075.html>.

en el *online* del que habla Bauman impregnados por el *offline* al que se refieren las dos elucubraciones iniciales.

- 4) El México de las dos elucubraciones iniciales, el *offline* de los mexicanos internautas, es un México desgarrado, es un México escindido, es un México fragmentado, es un México polarizado, es un México en el que el diálogo está reducido a su mínima expresión, es un México en el que impera el monólogo.
- 5) Es un México en el que, me atrevo a sugerir, no aplica el “uno debe negociar la cohabitación con esa gente de distinto color de piel, de diferentes religiones, diferentes idiomas”, al que se refiere Bauman y, al no aplicar, nos introduce en el mundo *offline* mutilados ya en nuestras capacidades dialógicas.
- 6) Navegar en el mundo *online* mutilados en nuestras capacidades dialógicas nos hace propensos a la vociferación y a la consolidación de redes que se configuran con los segmentos que piensan como nosotros y excluyen y discriminan a quienes no piensan como nosotros.
- 7) Hablar y dialogar no son lo mismo, hablar es expresar verbalmente lo que deseamos expresar, dialogar es un ejercicio de entendimiento del sujeto con quien se dialoga, un reconocimiento de su diferencia, por tanto un respeto a sus singularidades físicas, a sus singularidades culturales, ideológicas, valorales.
- 8) Si en el mundo *offline* no sabemos dialogar, difícilmente seremos capaces de hacerlo en el mundo *online*.
- 9) La ausencia de destrezas en y para el diálogo son sin duda el mejor caldo de cultivo para la verbalización de expresiones discriminatorias, para que florezcan los discursos de odio y se creen las con-

diciones para que puedan materializarse en acciones que explícita o implícitamente llevan a la eliminación del diferente.

10) Concluyo estas primeras diez elucubraciones haciendo notar dos aspectos que me parecen fundamentales:

- a) El México *offline* y el México *online* hoy, sin duda, son tierra fértil para que discursos de odio, raciales, sexistas, religiosos, etc., germinen y florezcan.
- b) No estoy descubriendo el agua tibia, basta un día de observación ligeramente sistemática en las redes sociales para notar que la comunicación entre diversos y diferentes no existe y que los intentos de diálogo se rompen siempre por el hilo más delgado, el de la incapacidad para entender las razones del otro.

Paso ahora a un segundo universo de consideraciones, las cuales más adelante convertiré en nuevas especulaciones.

En el México de hoy existen diversos elementos claves para entender la polarización que se vive actualmente: la desigualdad es uno de ellos, la injusticia estructural es otro, y a éstos se suma la ruptura de la comunicación entre la clase política y los ciudadanos.

Hoy, la narrativa dominante en nuestro país es una narrativa que tiende a la simplificación intencionada de la argumentación y, al hacer esto, inevitablemente termina describiendo la realidad como bipolar, de buenos contra malos, de los que entienden contra los que no entienden, de los que saben contra los que no saben, de los que se salvan contra los que no se salvan, de los santos contra los demonios. Y lo que me parece

muy importante aquí, es que, pese a que esa narrativa es radicalmente contradictoria con nuestra experiencia existencial, termina enajenándonos, apropiándose de nuestro ser y de nuestro hacer, en una palabra, apropiándose de nuestra conciencia.

Explico un poco más el argumento: la experiencia existencial de los seres humanos en general es que siempre, entre dos polos antagónicos, existe un *continuum* que los une y que es donde se ubica la realidad compleja en la que la mayoría estamos inmersos o de la que la mayoría formamos parte. No hay seres humanos químicamente santos, ni químicamente demonios, hay ciertas circunstancias en las que el comportamiento de algunos seres humanos se aproxima más al polo de la santidad que al de la maldad y a la inversa. Cuando digo que la narrativa dominante nos enajena, lo que estoy afirmando es que nos lleva a negar nuestra experiencia existencial como lo real y asumir que lo real es la polarización narrada.

En el tema que nos ocupa el asunto es nodal, y lo es porque precisamente el discurso de odio se construye a partir de la narrativa dominante que polariza y va adquiriendo una centrifugación de espiral ascendente, que muy rápidamente se sale de control.

Teniendo en mente los párrafos anteriores, paso a enunciar otra batería de elucidaciones:

- 11) Hoy en el país hay realidades objetivas que nos polarizan a los mexicanos: la desigualdad, la injusticia estructural, la fractura de la clase política y los ciudadanos, entre otras.
- 12) Las realidades objetivas que nos polarizan, acunadas en la narrativa dominante que no reconoce el *continuum* que existe entre los polos, son la mejor almáciga para que germine el discurso de odio.

- 13) La retórica del discurso de odio acotada a 140 caracteres puede incendiar el *online* pero es difícil que incendie el *offline* pues carece de capacidad de articular un diálogo, su gramática está inhibida.
- 14) La retórica del discurso de odio, enraizada en las condiciones objetivas de los individuos en el mundo *offline*, sí puede generar acciones que abandonen el discurso y den paso a la acción.
- 15) Sociedades con baja cohesión social pueden ser presas fáciles del discurso de odio y pueden apostarle a él, como aquello que las puede cohesionar.
- 16) Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL):

la cohesión social se define como la dialéctica entre mecanismos instituidos de inclusión y exclusión sociales y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía frente al modo en que ellos operan. Este concepto ofrece algunas ventajas. En primer lugar, permite vincular dimensiones de la realidad que por lo general transcurren por carriles divorciados: la política social y el valor de la solidaridad difundido en la sociedad; las sinergias entre equidad social y legitimidad política; la transmisión de destrezas y el apoderamiento de la ciudadanía; las transformaciones socioeconómicas y los cambios en la interacción social; los cambios socioeconómicos y los cambios en la subjetividad colectiva; la promoción de una mayor igualdad y de un mayor reconocimiento de la diversidad —sea esta de género, etnia o raza—, las brechas socioeconómicas y el sentido de pertenencia. Aunque la cohesión social no se describe como una panacea, cuya plena

realización se postule, sí se plantea su carácter fundamental en un enfoque sistémico del desarrollo.³

- 17) El discurso de odio en sociedades concretas puede desplazar, —beneficiándose de ese desplazamiento—, a la cohesión social.
- 18) En el documento *Un nuevo rostro en el espejo: percepciones sobre la discriminación y la cohesión social en México*, elaborado por Miguel Székely, consultor de la CEPAL, a partir del análisis de la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (Enadis), se llega a las siguientes conclusiones:

La primera, es que, a juzgar por la información disponible para el caso mexicano, todavía existen profundas prácticas y actitudes de discriminación, desprecio y exclusión hacia ciertos grupos poblacionales de la sociedad, precisamente por su pertenencia a dichos grupos. La imagen que nos refleja la END es la de una sociedad fragmentada, con poco sentido de pertenencia e inclusión, que se manifiesta en tradiciones y prácticas cotidianas en espacios como los mercados laborales, los servicios públicos y, probablemente lo más preocupante, dentro de los mismos hogares. Nuestros resultados muestran que los hogares mexicanos son

³ CEPAL, *Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, CEPAL/Agencia Española de Cooperación Internacional/Secretaría General Iberoamericana, 2007, p. 19. <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2812/S2007000_es.pdf?sequence=2>.

tanto generadores como reproductores de prácticas intensas de discriminación. El nivel de intensidad con el que el promedio de la población discrimina a ciertos grupos es un indicio de un bajo nivel de cohesión social.

Una segunda conclusión es que dado el bajo nivel de cohesión social derivado de la marcada discriminación, es necesario construir consensos para garantizar la aceptación del Pacto [de cohesión social en Latinoamérica] que se propone. El índice de discriminación hacia otros utilizado aquí para “medir” la intensidad de este tipo de prácticas nos revela que las actitudes discriminatorias y la intolerancia hacia otros disminuyen de manera significativa al aumentar el nivel educativo de las personas, mientras que el índice de sufrimiento de discriminación revela que a mayor educación, las personas resienten en menor medida sus efectos. Este resultado sugiere que la política educativa puede ser un mecanismo eficaz para incidir sobre la aceptación de avanzar hacia el consenso que se pretende.

La tercera conclusión es que la promoción del Pacto entre los países de la región puede ser un paso fundamental, primero, para reconocer y aceptar explícitamente que existe un reducido nivel de cohesión social con consecuencias importantes para el nivel de bienestar de la población, y segundo, para idear e instrumentar con alta prioridad las políticas públicas necesarias para hacerle frente al problema. En este capítulo hemos discutido diversas opciones a este respecto. De hecho, la aplicación exitosa de algunas de estas medidas en distintos países, parece ser una señal alentadora de que existe receptividad para reiterar el compromiso con

una agenda de políticas de fortalecimiento de la cohesión social a lo largo de América Latina.⁴

- 19) Evidentemente, intentar erradicar los discursos de odio y la discriminación en la dinámica cotidiana de la sociedad exige orientar las acciones a la mejora significativa de la cohesión social, del sentido de identidad y del sentido de pertenencia.
- 20) México y algunos otros países en Latinoamérica y el mundo se enfrentan a un problema muy complejo para trabajar decididamente en mejorar la cohesión social de sus sociedades concretas, y éste es el asunto de la desigualdad.
- 21) La desigualdad es sin duda una de las expresiones más contundentes de lo que Johan Galtung identifica como violencia estructural y es el obstáculo más grande al que nos enfrentamos como país y como sociedad para avanzar en materia de cohesión social.
- 22) En nota publicada el 20 de junio de 2014 en el periódico *El Universal*, que da cuenta de un estudio realizado por la OCDE, se indica:

En 2011, [en México] las personas con los más altos recursos llegaron a obtener ingresos que fueron 30.5 veces superiores a los que reportaron el segmento de más escasos recursos. Además de ser el país donde la brecha es más amplia, México es de las pocas economías que no ha avanzado en reducir esta desigualdad, pues

⁴ Miguel Székely, *Un nuevo rostro en el espejo: percepciones sobre la discriminación y la cohesión social en México*. Santiago de Chile, CEPAL, División de Desarrollo Social, 2006, pp. 45-46. <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6131/S0600937_es.pdf?sequence=1>.

en 2007 la diferencia de ingresos entre estos segmentos era de 26.8 veces y para 2010 se incrementó a 28.5.⁵

- 23) Insisto, una situación de desigualdad como la que impera en México es un tremendo obstáculo para avanzar en materia de cohesión social y, en consecuencia, para contener las discriminaciones y los discursos de odio que la acompañan.

Paso ahora a un tercer universo de consideraciones, las cuales más adelante convertiré en nuevas elucubraciones.

Los muchos Méxicos de los que habla Paz; la sociedad fragmentada, con poco sentido de pertenencia e inclusión, a la que se refiere Székely; la profunda desigualdad que documenta la OCDE, están presentes y no hay que perder de vista esto en el espacio público, donde generan diversas percepciones, actitudes y comportamientos.

Las percepciones, las actitudes y los comportamientos que hoy dominan el espacio público son típicos de una sociedad con poca o nula cohesión social, con poca o nula aceptación del otro, de los otros y más si esos otros son diferentes, con poca o nula introyección real de valores como la fraternidad, la solidaridad y la generosidad.

Es importante, al menos a mí me parece, que simultáneamente al desplegar nuestra imaginación, nuestras capacidades y acciones para enfrentar de manera radical la desigualdad, debemos también desplegar

⁵ Mario Alberto Verdusco, “OCDE: desigualdad aumenta en México”, *El Universal*, 20 de junio de 2014. <<http://www.eluniversal.com.mx/finanzas-cartera/2014/ocde-desigualdad-aumenta-en-mexico-1018231.html>>.

nuestra imaginación, nuestras capacidades y acciones en lo que podríamos denominar una revolución cultural.

Guillermo Bonfil Batalla, en un memorable texto titulado “La querrela por la cultura”, publicado en la revista *Nexos*, define cultura como: “un plano general ordenador de la vida social que le da unidad, contexto y sentido a los quehaceres humanos y hace posible la producción, la reproducción y la transformación de las sociedades concretas” y sostiene:

La querrela por la cultura no puede ser más la ocupación onanista y desvelada de unos cuantos, ni el tema tan inevitable como intrascendente de la charla de salón. En la opción del proyecto cultural que modele el México de mañana se decide nuestro ser y nuestra manera de ser. Es asunto vital para todos: vamos tomándolo en serio.⁶

Lo dijo Bonfil Batalla hace 28 años y creo que no le hicimos caso. Traigo su reflexión a colación porque estoy convencido de que uno de nuestros grandes desaciertos como sociedad política y como sociedad civil, es decir como Estado, es precisamente no poner en el centro de nuestra vida en común un debate en verdad incluyente en torno al proyecto cultural, en torno al plano ordenador, que como sociedad nos quisiéramos dar.

Enuncio una última batería de elucubraciones, teniendo en mente la idea de la centralidad que este debate debe considerar:

⁶ Guillermo Bonfil Batalla, “La querrela por la cultura”, *Nexos*, 1° de abril de 1986. <<http://www.nexos.com.mx/?p=4615>>.

- 24) Los discursos de odio en México, tanto en el mundo *online* como en el mundo *offline*, no pueden ser erradicados por la vía normativa, aunque no habría que despreciarla del todo; en su atención hay que privilegiar la transformación de las condiciones materiales de la desigualdad y la construcción de un “plano ordenador” de nuestra vida en común.
- 25) Un nuevo “plano ordenador” de nuestra vida en común tiene que surgir de un debate amplio, profundo e incluyente, que ponga en el centro a los seres humanos concretos, sus necesidades y sus anhelos; un debate que se apropie de una verdad incontrovertible, que es la única posibilidad que tenemos los seres humanos de ser en sociedad.
- 26) Cito nuevamente a Octavio Paz,⁷ pero ahora lo hago tomando un fragmento de su portentoso poema “Piedra del sol”:

—¿la vida, cuándo fue de veras nuestra?,
¿cuándo somos de veras lo que somos?,
bien mirado no somos, nunca somos
a solas sino vértigo y vacío,
muecas en el espejo, horror y vómito,
nunca la vida es nuestra, es de los otros,
la vida no es de nadie, todos somos
la vida —pan de sol para los otros,
los otros todos que nosotros somos—,

⁷ Octavio Paz, “Piedra de sol”. <http://lya.fcencias.unam.mx/gfgf/ga20082/material/piedra_de_sol.pdf>.

soy otro cuando soy, los actos míos
son más míos si son también de todos,
para que pueda ser he de ser otro,
salir de mí, buscarme entre los otros,
los otros que no son si yo no existo,
los otros que me dan plena existencia,
no soy, no hay yo, siempre somos nosotros.

- 27) “bien mirado no somos, nunca somos a solas sino vértigo y vacío”, dice Paz, y quizá desde la conciencia de esa realidad es que debemos impulsar el sentido de la vida en común, el sentido de la vida en sociedad.
- 28) Teniendo como referente la profunda sabiduría que encierra el fragmento del poema de Octavio Paz que he citado, creo que es válido sugerir la urgencia de impulsar desde todas las trincheras el reconocernos siempre y como punto de partida en “los otros todos que nosotros somos”. Tengo la firme convicción de que, al hacerlo, estaremos impulsando la emergencia de seres humanos, de ciudadanos, fraternos, solidarios, generosos; de seres humanos comprometidos en la construcción de un México incluyente, un México cohesionado, un México en paz.

Concluyo señalando que para mí el mundo *online* proyecta el mundo *offline*, de ahí que piense que es en el *offline* donde debemos concentrarnos para erradicar los discursos de odio.



Gustavo Ariel Kaufman

De origen argentino-francés, este sagaz estudioso de la problemática de los derechos humanos viaja a México en 2010 para preparar su libro *Dignus inter pares. Un análisis comparado del derecho antidiscriminatorio*, investigación que realiza en el Conapred, donde tiene la oportunidad de observar la estrecha relación que existe entre la democracia y la antidiscriminación.

Abogado por la Universidad de Buenos Aires, es un convencido de que “los países democráticos han sido demasiado lentos en desarrollar sistemas protectores de los derechos humanos” y un crítico severo de los sistemas judiciales que “han evolucionado a paso de tortuga en una materia que merecía una intervención independiente, rápida, decisiva y audaz”.

Como colaborador de diversas instituciones internacionales, ha sido conferenciante internacional y maestro de cursos en Argentina, Brasil, Gabón, Estados Unidos, Francia, Noruega, Croacia, Serbia, Holanda, India, China e Irán.

Como académico, ha recibido una gran cantidad de reconocimientos, entre otros el Premio Anual de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires por el trabajo “Poder de policía y crisis del derecho constitucional”, y fue miembro del consejo editorial de la revista *Lecciones y Ensayos* de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales en la Universidad de Buenos Aires.

De espíritu aventurero, le gusta perderse por las ciudades y lugares de la geografía mundial, la comida muy picante como la asiática o la mexicana, y entre los filósofos, su preferido es el francés Michel Foucault.

Expresiones de odio en el espacio virtual común de la humanidad

Gustavo Ariel Kaufman

Internet no es una pantalla que brilla en la cual leer información, escuchar música, ver videos y conversar con otras personas. Internet no es una hoja de papel transformada en fotones, ni un televisor con un teclado agregado, ni un grabador súper completo, ni un telégrafo instantáneo donde intercambiamos mensajes rápidos, ni un teléfono donde vemos a nuestro interlocutor, ni una calculadora realmente funcional, ni una máquina de escribir donde afortunadamente podemos corregir el texto antes de imprimirlo. Internet no es una mezcla de aparatos electrónicos para el hogar y la oficina, todo-en-uno, muy lindo y de excelente funcionamiento.

Internet se ha convertido, inadvertidamente, en un lugar, es un espacio de vida colectivo a nivel global. Internet es el lugar del planeta más visitado, casi diariamente, por un porcentaje importante de la humanidad. En ese lugar la gente lee, pasea, hace turismo, compra, vende, aprende, enseña, ama o busca el amor, procura diseminar sus ideas e incorpora las ideas de los otros, canta y escucha cantar, cuenta su vida, participa en política, en conspiraciones o en obras conjuntas para el bien común, entra en contacto con otros, colecta y moviliza para caridad o ayuda, construye hogares virtuales donde acumular recuerdos

y objetos, utiliza y resguarda su dinero, habla, escribe, dibuja, escucha, trabaja, organiza, descansa, se relaja o concentra, se emociona, entristece, llora o ríe.

Lo más singular es que internet permite la interacción de las personas sin proximidad física, configurando un espacio común de la humanidad sin fronteras nacionales ni geográficas, “casi” como si estuvieran frente a frente. El sonido y la imagen son tan nítidos como si estuviésemos juntos, sólo separados por un vidrio. Sin advertirlo, la mayoría de los seres humanos tenemos la posibilidad de encontrarnos allí, en una especie de vecindario virtual y global.

Las personas que interactúan en internet comparten un espacio común donde se encuentran y desarrollan conjuntamente actividades de todas clases. La diferencia con el mundo real es la ausencia de actividad física, de proximidad del ser de carne y hueso cuyo corazón sentimos latir —pero esa diferencia puede desaparecer en el futuro cercano, con el desarrollo de cascos o anteojos que permitan una conexión permanente mientras estamos en movimiento—.

Internet es un espacio donde se convive con los otros y donde un porcentaje de la humanidad vivirá en el futuro una buena parte de sus días, desde la infancia, realizando la mayor parte de sus tareas vitales.

Para reflexionar sobre las expresiones de odio en internet y la libertad de expresión, no debemos extrapolar la imagen de un papel que contiene ideas y que se transforma en fotones que salen de una pantalla, sino en un espacio de vida común de la humanidad, un espacio que colonizamos día a día cuando entramos en él y, en particular, cuando construimos nuestros hogares virtuales o visitamos los hogares virtuales de los demás. Un espacio por el que caminamos, miramos y nos miran.

Ese cambio de paradigma tiene consecuencias fundamentales para nuestra comprensión de los efectos potenciales de las expresiones de odio en esa nueva sociedad planetaria que estamos construyendo en internet: si leemos un libro o tenemos una conversación privada cuyo contenido son expresiones de odio, los efectos pueden ser desagradables para el interlocutor —y eventualmente penados por la ley—, pero son limitados y la sociedad no se “destruye” por ello. Una defensa irrestricta de la libertad de expresión nunca puede poner en situación de derrumbe potencial al Estado de Derecho y a las libertades fundamentales que de él dependen. Pero si queremos entender cómo internet cambia totalmente la naturaleza del fenómeno, tenemos que recordar que, desde Paracelso, sabemos que es la dosis la que hace al veneno: es la capacidad de multiplicación exponencial de los mensajes de cualquiera, cualesquiera sean sus intenciones, generando así una cacofonía de ruidos y agresiones permanentes e insoportables para las víctimas de tales ataques, lo que puede transformar a internet en un espacio invivible para demasiados. La justificación esencial del Estado de Derecho es la protección de los débiles y la vigencia para todos de ciertos principios y garantías fundamentales; si una parte de la vida no transcurre más dentro de las fronteras geográficas de ese Estado de Derecho sino dentro de las fronteras virtuales de un universo sin ley donde los débiles son impunemente agredidos, ¿resulta tan imprescindible? Cuando víctimas y victimarios del odio se levantan de sus sillas, cierran sus ordenadores y vuelven al mundo real, ¿no han sido ya afectados por la experiencia?

Si hay que regularlo —que lo hay—, más pertinente que pensar en un libro o un periódico que se traslada tal como es a una pantalla, sería extrapolar las regulaciones aplicables a los espacios públicos, donde

la gente puede ciertamente, al menos en los países libres, interactuar y expresarse libremente, pero no puede crear perturbaciones al orden público, como emborracharse, reñir, desnudarse, insultar o agredir a los demás... Internet *es* un espacio público, virtual pero público al fin, donde todos pueden circular y donde, por ende, todos deben ser tenidos en cuenta a la hora de regularlo —si ello es posible—. Los armarios de la humanidad están repletos de tantos buenos sentimientos pero también de odios, desprecios fobias y rencores —la gran mayoría de ellos, buenos y malos, han permanecido allí, sin expresión externa—. Milagrosamente, internet abre las puertas de todos esos armarios, lanza al viento retazos de los perfumes más exquisitos pero también de los contaminantes más tóxicos, mientras los transeúntes los respiran todos, extasiados por la novedad de la experiencia.

Tenemos las tecnologías electrónicas para hacer posible internet y convertirlo en el espacio virtual común de la humanidad, pero no contamos aún con la *tecnología regulatoria* como para que ese espacio común se desarrolle y florezca en un precioso jardín universal, conforme a los valores básicos de la humanidad (ni, por supuesto, siquiera estamos de acuerdo entre los ciudadanos de internet respecto a cuáles son esos valores básicos). Muchos queremos ver flores maravillosas en ese jardín durante cada conexión, pero pocos o nadie quiere que haya un gran jardinero regulador que decida cuáles son las flores que merecen crecer en el jardín y que corte las plantas que le parezcan no merecedoras de miradas virtuales. Sin ese jardinero, internet se está convirtiendo en una mezcla de jardines, tierras maltratadas pero también de cloacas al aire libre que coexisten en el espacio virtual y con las cuales nos topamos, sorpresiva o deliberadamente, al menor desvío de nuestra rutina de visita cotidiana.

Muchos de los lectores se considerarán adultos responsables de sus propios actos en internet y reivindicarán su derecho sagrado a visitar los sitios y ver los contenidos que les vengán en gana: no olviden, por favor, los menores de edad rebosantes de curiosidad, las personas vulnerables, los que tropiezan accidentalmente en internet y caen en un sitio que los insulta y degrada en tanto que mujeres, negros, minusválidos, musulmanes, ancianos. Cuando alguien cae en la calle quienes están alrededor corren a levantarlo, ¿pero quién rescata a quienes son atacados en el espacio virtual, en la soledad de sus habitaciones, frente a un ordenador? Internet nos reúne mágicamente en el espacio virtual pero nos separa dramáticamente en el espacio real, en el cual nos volvemos vulnerables mientras, paradójicamente, nos creemos en seguridad y en pleno control de nuestros actos porque nuestros dedos parecen controlar lo que aparece en la pantalla.

El valor agregado más importante de internet, la facilidad que otorga para que los unos conozcan las culturas de los otros y que además se conozcan entre sí, sin barrera alguna, produce como efecto colateral nocivo que los extremistas, xenófobos o psicópatas de todos los rincones, seres marginales y aislados en la mayoría de los casos, encuentren un nuevo modo ultra-eficaz de expresión de sus patologías sociales o mentales, tales como el ejercicio de diversos modos de crueldad frente a ciertas categorías de individuos, la seducción de menores o el reclutamiento de personas frágiles en búsqueda de una identidad o de un grupo de pertenencia.

Esos individuos problemáticos han sido controlados por las sociedades a través de la categorización de ciertas conductas como delitos y el encarcelamiento de quienes las cometan, por parte de las autoridades

que ejercen jurisdicción en el espacio geográfico en el cual esos hechos ocurren. ¿Pero quién controla el espacio virtual universal que constituye internet y quiénes protegen a las potenciales víctimas de todos esos extremistas, xenófobos o psicópatas? ¿Quién podrá identificarlos? Aun cuando podamos identificarlos y extraditarlos, ¿qué hacemos cuando las leyes de los países en los cuales residen no consideran delito lo que hicieron o dijeron? Sin regulación efectiva, internet se convertirá en un espacio de impunidad universal para una expansión ilimitada de un cierto número de patologías sociales, en particular de las expresiones de odio.

Si, como decía Adlai Stevenson, una sociedad libre es aquella en la cual los individuos encuentran que resulta seguro el ser impopular (*“safe to be unpopular”*),⁸ una sociedad virtual como internet es libre cuando los individuos encuentran seguro realizar allí acciones que no resultan del agrado de todos. Pero si en toda sociedad libre existen leyes y regulaciones de todas clases que protegen a los unos de los otros, sean o no populares, ¿cómo podemos imaginar una sociedad virtual libre, sostenible en el largo plazo, y de la cual todos puedan participar en igualdad de condiciones sin sentirse intimidados y sin que sean aplicables, también allí, leyes y regulaciones análogas? Si un miembro de una minoría vulnerable sale a la calle, sabe que no habrá carteles pegados frente a su casa declamando la superioridad racial que denigrarán y afectarán a sus hijos, gracias a las leyes vigentes que los prohíben, pero ¿cómo puede saberlo cuando entra en internet, o cuando entran allí sus hijos sin supervisión parental, si normas similares no pueden ser aplicadas?

⁸ Adlai E. Stevenson, tomado del discurso que pronunció en Detroit el 7 de octubre de 1952.

El espacio virtual creado en internet es como tener una ventana en cada hogar por la que se puede ingresar a un universo diferente, donde sin esfuerzo una multitud de acciones humanas, que no son posibles en el mundo real donde la mayoría vive, se convierten en posibles y en prácticamente gratuitas. Es un nuevo mundo virtual lleno de aprendizajes, conocimientos y convivencia universal. Una maravilla.

No olvidemos, tampoco, que los individuos que se aventuran allí han crecido y han sido socializados en sociedades complejas y organizadas, dotadas de instituciones estatales que crean y aplican normas protectoras en permanencia. Los hombres y mujeres no pasan demasiado tiempo preocupados por todos los peligros posibles porque existe un Estado que lo hace por ellos; ellos compran comida en un supermercado sabiendo (o creyendo) que existen controles sobre su calidad, envían a sus hijos a la escuela pensando que los maestros y los contenidos escolares son supervisados, salen a la calle sin armas asumiendo que hay una policía que vigila y que protege. Esos humanos “domesticados” entran a internet inconscientes de los peligros, asumiendo que si ellos existen, el Estado —o el antivirus instalado en el ordenador— se ocupará de ellos.

Pero el Estado existe dentro de fronteras físicas, las cuales desaparecen en internet. El Estado usa internet para sus propios fines y organiza su libre utilización, pero tiene más pruritos de entrar allí que un policía de ingresar en el escenario de una sala de conciertos en medio de una representación musical: sería abucheado por los espectadores enfurecidos. Es sobre todo su carácter transnacional pero también es el apoyo de los ciudadanos casi incondicional y fanático, que han encontrado en internet libertades y posibilidades que nunca hubiesen tenido sin su amplia disponibilidad, lo que impide a los Estados democráticos dictar

y ejercer normas aplicables en sus espacios virtuales similares a las existentes en los espacios reales. El Estado querría ciertamente comenzar por construir fronteras para regular, como lo sabe hacer, lo que ocurre dentro de ellas. Siendo internet, precisamente, la abolición de todas las fronteras a través del uso de ciertas tecnologías y la interconexión universal, el Estado e internet son hoy antinomias.

Parafraseando a Nietzsche, digamos que el Estado ha muerto y que sus súbditos, que viajan diariamente a internet en sus narices, sonríen y guiñan un ojo. Felicitaciones a los hombres blancos, adinerados y que no pertenecen a ninguna minoría perseguida, que pueden gozar de tales libertades con mínimos riesgos; en cuanto a los otros, los débiles y perseguidos, las víctimas históricas de siempre, ya que el Estado ha muerto, esperemos que, contrariamente a la predicción de Nietzsche, alguna entidad divina todavía exista para poder protegerlos, porque entre ellos y las expresiones de odio de todos los calibres que nacen cada día en internet no existen otras barreras.

El Estado se encuentra inerme frente a un reclutador de soldados para la guerra islámica que se encuentra en Iraq o en Siria y que convence a adolescentes de partir subrepticamente, mientras sus padres asumen que la burocracia que está a cargo ya hubiese hecho algo si ir a internet fuese realmente peligroso para sus hijos. El Estado tradicional no se atreve a confesarlo en altavoz, pero está inerme frente a seductores, estafadores, manipuladores, psicóticos, desparramadores de odios de todos los pelajes que entran en contacto, desde el exterior, con sus propios ciudadanos. Es bajo la impunidad que permite internet que ellos escogen, convencen y atacan a sus víctimas y que el fenómeno se acrecentará sin límites *ad nauseam* en el futuro. Las expresiones racistas, antisemitas,

xenóforas, misóginas u homofóbicas tienen, desafortunadamente, un porvenir asegurado a través de internet.

En cuanto a las manifestaciones de odio, es simple: hubo siempre, hay y habrá un porcentaje de la población que, por razones complejas, pretendan subyugar y denigrar a ciertas minorías o categorías sociales. Si en el mundo real resulta harto difícil de controlar, en el mundo virtual es casi imposible, en especial cuando el fenómeno es transnacional y cuando sus usuarios son tan hostiles al coartamiento de sus amplias libertades en el nuevo paraíso virtual. Para proteger a sus habitantes, el Estado debe evolucionar tanto y tan rápido como las tecnologías que permitieron internet y adaptar sus funciones regulatorias, de modo tal que cuando el policía entre en medio de la representación sea aplaudido y no abucheado por los espectadores.



Mario Alfredo Hernández

Admirador declarado de Belle & Sebastian, Hannah Arendt, Arturo Ripstein, Virginia Woolf, Tony Kushner, Francisco de Goya y de quienes tienen el coraje para construir su vida como si fuera una obra de arte. Es profesor investigador de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Criminología de la Universidad Autónoma de Tlaxcala y doctor en Filosofía Moral y Política por la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.

Autor de artículos sobre espacio público y democracia, derechos humanos y no discriminación, justicia transicional y derecho a la memoria, publicados en revistas especializadas, se autodefine como “diestro y un poco siniestro; caníbal parcial que no puede evitar morderse las uñas; obsesionado con las repeticiones y los minimalismos”. También ha colaborado en libros colectivos sobre la justicia anamnética, la justiciabilidad y exigibilidad de los derechos, la teoría feminista y la perspectiva de género.

Fue asesor de las presidencias del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y del Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación de Querétaro.

Es incapaz de aprender cosas nuevas sin que se desplacen conocimientos anteriores, conversador natural con los gatos, quejumbroso permanente y ejecutor de charlas profundas sobre las cosas triviales que hacen parecer al mundo un mejor lugar de lo que en realidad es.

No se enorgullece tanto de lo que es, como de los amigos que tiene. Es un convencido de que “cualquier abordaje teórico de los derechos humanos se empobrece si no se pone en tensión crítica y creativa con las expectativas sociales y el diálogo ciudadano”.

Entre el carácter perecedero de los estados de Facebook y la permanencia del *trending topic*. Posibilidades del activismo social a favor de la no discriminación en internet

Mario Alfredo Hernández

I

A finales del siglo xx, la caída del Muro de Berlín y la declaración del fin de la historia a causa de la hegemonía del modelo capitalista de mercado, situaron a las luchas sociales por la inclusión y el reconocimiento de las personas, colectivos y poblaciones social e históricamente discriminados en el horizonte democrático. Es decir, aunque la existencia de quienes acceden de manera diferenciada a derechos y oportunidades a causa de prejuicios y estigmas discriminatorios constituye un signo de interrogación en relación con la vigencia del Estado constitucional de derecho, lo cierto es que sólo el sistema democrático permite la gradual inclusión de estas personas y, así, saldar las deudas de justicia histórica hacia ellas. Pero para que esto ocurra —es decir, para observar a la discriminación como un asunto de justicia y de corresponsabilidad

social, no como la ilusión de un destino insuperable— es necesario un doble movimiento previo. Primero, visibilizar en el espacio público la textura moral de aquellas reivindicaciones —desde el género, la diversidad sexual, la desigualdad económica, entre otras— frente a las que teníamos una ceguera en términos de la percepción de su relevancia política. Y, en segunda instancia, filtrar estas demandas morales al espacio público y generar un capital social que permita impulsar los cambios políticos y culturales para ampliar el paradigma de justicia e integrar estas demandas a la política regular.

Aunque no se puede decir que se trate de una relación necesaria sino sólo suficiente, la visibilización de la causa de la discriminación, no como un asunto de minorías sino como un tema de justicia e interés común, requiere que seamos capaces de situar en el espacio público aquellas experiencias de la exclusión que pueden interpelar a la opinión pública y, en este sentido, que se genere la solidaridad necesaria para promover el cambio social. Es aquí donde las tecnologías digitales de comunicación y acceso a la información (TIC) representan un potencial apoyo en la tarea de derribar las barreras de comunicación y discusión de los asuntos políticos de interés común, que todavía nos hacen pensar que la discriminación sólo es un problema de minorías.

Frente al panorama de luchas sociales a favor de la igualdad y no discriminación cabría preguntar lo siguiente: ¿cómo se podrían articular hoy, con el apoyo de las TIC que constituyen la marca de nuestro tiempo, aquellos movimientos sociales críticos de la hegemonía discriminatoria e impulsores de la solidaridad que promueve la ampliación del paradigma de justicia, hasta lograr la inclusión de aquellas personas, colectivos y poblaciones social e históricamente discriminados? Me parece que la

respuesta a esta pregunta pasa, de manera necesaria, por revisar la forma en que los actores sociales que hacen uso de estas tecnologías se visibilizan como agentes que cuestionan los contextos de discriminación y, de manera simultánea, proponen nuevas formas de frasear el vocabulario de la igualdad y la justicia democráticas. En este sentido, y como señaló la teórica de la política Hannah Arendt, es que el problema principal con la acción política que busca ampliar la conversación política hasta incluir a todos los sujetos de derechos que antes no eran percibidos como relevantes —que eran discriminados y discriminadas, para decirlo con el lenguaje contemporáneo— es la paradoja de dar permanencia al anhelo de ruptura con las formas anquilosadas de entender la igualdad.

Cuando en los últimos años buscamos referentes del cambio social que se centren en la revisión de las estructuras de poder discriminatorias desde las TIC, tendríamos que mencionar al 15-M español —que visibilizó la manera en que las y los jóvenes son excluidos del disfrute de los derechos económicos—, a la Primavera Árabe —que se convirtió en un reclamo revolucionario para ampliar los derechos políticos en ciertos regímenes teocráticos— o al mexicano Nuestras Hijas de Regreso a Casa —que buscó recordarle a la comunidad mundial la manera en que el Estado mexicano aún no se libra de la marca de vergüenza que significa la existencia del feminicidio—. Lo que tienen en común estos movimientos, a pesar de su carácter heterogéneo en lo que se refiere a los derechos o colectivos implicados, es que evidenciaron la creación de un nuevo tipo de poder político como resultado del uso de las TIC.

Por supuesto, en estos movimientos tuvieron primacía las redes sociales —Facebook y Twitter— pero también la comunicación a través de

correos electrónicos, bitácoras digitales —del tipo Blogger o Tumblr— o dispositivos móviles. En este punto, aludir a la novedad del poder político en internet no implica desestimar el poder de la acción directa, pero tampoco sobredimensionar la posibilidad de establecer vasos comunicantes entre quienes son usuarios de tecnologías todavía de acceso restringido. Por supuesto, en la esfera pública virtual existen los mensajes de odio, los contenidos discriminatorios o las incitaciones directas a la violencia en contra de personas, colectivos o poblaciones social e históricamente discriminadas. No obstante, lo importante es visibilizar un modelo de activismo social anclado en internet —más un *tipo ideal* en sentido weberiano que una receta para el cambio social— que resulte eficiente, creativo e incluyente a la hora de visibilizar las modalidades de discriminación, las experiencias concretas de desigualdad y la manera en que esto puede revertirse. Es decir, un modelo de activismo por los derechos humanos que se ejerza en condiciones de seguridad, que vaya más allá del carácter perecedero de la expresión de un estado de ánimo en Facebook —incluso si es resultado de la indignación frente a la injusticia y la discriminación— y que constituya tendencias de opinión pública que puedan traducir los *trending topics* en redes de solidaridad capaces de influir y domar a ese *ogro filantrópico* que puede ser el Estado como principal garante del derecho a la no discriminación.

II

En un ensayo que tuvo amplia repercusión, “*Small change. Why the revolution will not be tweeted*”, publicado en *The New Yorker* el 4 de octubre de

2010, Malcolm Gladwell realizó una afirmación categórica: lo que en aquel momento celebramos como la transmisión en directo del cambio social en todo el mundo a través de las redes sociales —como ocurrió con la Primavera Árabe— no fue sino ilusión, incluso si la justicia de las demandas de renovación del régimen político eran evidentes y si se trataba de un movimiento perfectamente compatible con el paradigma de los derechos humanos, al tratar de ampliar el ejercicio de libertades para actores sociales como las mujeres o los disidentes religiosos tradicionalmente discriminados del ejercicio de sus derechos políticos. Gladwell señalaba varias razones para su pesimismo: no se trata de tecnologías de acceso generalizado —mucho menos en democracias con bajo rendimiento económico de sus instituciones—; tampoco se generan vínculos de solidaridad fuertes que permitan una real oposición a los poderes fácticos; en el mejor de los casos, lo que hacemos es agruparnos bajo etiquetas —sea en la forma de eventos difundidos por Facebook, videos de comentario sobre la acción corrupta de políticos tradicionales o *hashtags* que satirizan los discursos del poder— que no se relacionan con quienes toman las decisiones en los regímenes de democracias representativas; mucho menos se crean formas críticas de evaluar los liderazgos en las distintas corrientes de activismo o el carácter propagandístico de los discursos contestatarios.

Así, Gladwell concluye que *la revolución no será tuiteada*, que la indignación se quedará expresada en estados de Facebook adornados con emoticones de furia y que, a lo sumo, los cambios que se pueden producir con el apoyo de las TIC son de bajo perfil contestario, de alcance limitado y dependientes del consenso sobre el sentido y tono de la protesta —por eso, basta con bloquear en Twitter o en Facebook a quienes

disienten para retirar los obstáculos que representan los discursos que nos desagradan.

Aceptando la pertinencia de las críticas de Gladwell, quizá resulte más útil transformar su afirmación en pregunta: ¿algún día podría ser tuiteada la revolución? Es decir, ¿qué tendría que ocurrir para que un activismo civil a favor de los derechos humanos que hace de las TIC su principal herramienta pudiera trascender de la esfera pública virtual hacia formas permanentes y creativas de reformular el vocabulario de la democracia hasta hacer visibles e incluir a las personas, colectivos y poblaciones social e históricamente discriminados?

Mi convicción es que lo que hoy experimentamos a través de las TIC y las redes sociales es apenas el preámbulo de una forma novedosa de construir la autoridad política en un mundo global, donde las corrientes de opinión e ideologías no tienen que *colisionar*, como profetizó Samuel Huntington, sino que es posible someterlas a un diálogo creativo que permita moderar las posiciones extremas, más en el sentido de un ejercicio de desmitificación de las ideologías que convierten a la discriminación en un destino irremontable, en el sentido que lo pensó el filósofo indio Amartya Sen. Esto, a partir de la solidaridad entre personas extrañas y ajenas en principio, pero que con la mediación de estas tecnologías pueden articular un movimiento global y dinámico, no anclado en las instituciones del Estado nacional tradicional, y que, al contrario, se convierte en una corriente de opinión pública democrática capaz de oponer el paradigma de los derechos humanos y la no discriminación frente a los poderes fácticos —públicos, privados y criminales— que de hecho ya están violentando la calidad de vida y la seguridad de las personas en todo el mundo.

III

Tratar de vislumbrar las posibilidades de un activismo civil a favor de la no discriminación centrado en la gestión de derechos a través de las TIC pasa por varias etapas. En primer lugar, tendríamos que preguntarnos acerca de quién o quiénes son los agentes del cambio social que protagonizan la revolución *tuiteable*. Se trata generalmente de personas jóvenes, de clase media, quienes no sólo tienen acceso a la tecnología sino que también están entrenados para utilizarla en vertientes que van más allá de las búsquedas en Google, del envío de correos electrónicos o del acceso a contenidos culturales y de entretenimiento. El valor de cambio para estas personas está dado por la relevancia, pertinencia, calidad e inmediatez de la información que se puede socializar de esta manera. A nivel local, o mejor dicho, en un nicho social definido por quienes tienen acceso a las TIC, se ha generado un intercambio de ideas inédito, que ha contribuido como nunca antes a ampliar el paradigma de la justicia a partir de una revisión de lo que significa —entre otras cosas— el ejercicio del derecho a la no discriminación desde diversas regiones del planeta y por personas con diferentes ideologías y credos políticos.

En segundo lugar, tendríamos que preguntarnos por lo específico de la construcción de la autoridad y los liderazgos que ocurren en internet, entre personas que se observan mutuamente como libres, iguales y, además, como portadoras de los mismos derechos, aunque de hecho no lo sean a causa de la brecha tecnológica y los contextos locales de discriminación. En el siglo xx —que el jurista italiano Norberto Bobbio caracterizó como *la edad de los derechos*— surgió la pregunta acerca de cómo construir formas de autoridad alternativa que permitieran frenar los excesos del gobierno ejercido sin controles democráticos o la tradición

tratando de homologar los estilos de vida al interior de las comunidades cerradas. La respuesta se articuló bajo la forma de movimientos a favor de los derechos civiles y de las sucesivas generaciones de otros derechos, que aprovecharon el descontento social para convertirlo en formas creativas de interactuar con el poder político constituido. No obstante, muchos de estos movimientos dependieron de las figuras carismáticas para avanzar la causa y darle visibilidad. Efectivamente, el *liderazgo carismático* —según la expresión de Max Weber— genera una forma de autoridad eficiente que permite promover valores políticos y la responsabilidad por las decisiones vinculantes. Pero, en ausencia de líderes, los movimientos sociales así articulados se han desestructurado y generado dispersión.

Dado que las opiniones críticas del autoritarismo y la discriminación que se producen en las redes sociales carecen de un autor exclusivo y, al contrario, tienen una multiplicidad de autores y autoras que con sus voces enriquecen la conversación democrática, podría superarse el escollo que para muchos movimientos sociales representan los liderazgos carismáticos o hasta mesiánicos. A través de las TIC se podría generar una forma de autoridad horizontal, definida por el intercambio de información y discursos críticos entre quienes observan los problemas sociales desde posiciones diversas, sin que exista la concentración del poder en la figura del líder carismático o se dependa del patrocinio de los poderes fácticos. Es cierto que, hasta el momento, estas tecnologías son de acceso limitado; pero también es verdad que las modalidades de *software* libre y los programas de reciclaje de ordenadores para su consumo en los países en vías de desarrollo, significan una alternativa no sólo para abaratar y generalizar el acceso a estas tecnologías, sino también para volver más plurales los discursos sobre el

cambio social y resignificar aquello que Hannah Arendt denominó *el derecho a tener derechos*.

En tercer lugar, está la posibilidad de que los movimientos sociales a favor de los derechos humanos y la no discriminación multipliquen sus interlocutores e interlocutoras a través de las redes sociales. En este caso, se trata de personas con anhelos de justicia similares, que nunca podrían haber entrado en contacto de no ser por la mediación de una computadora. Por ejemplo, cuando se habla de desmontar el género y sus consecuencias contrarias a la igualdad en el acceso a oportunidades y derechos, no sólo se tiene en mente reorientar la acción de un partido político o las prácticas poco éticas de prestadores de servicios y empleadores; en este caso, hay toda una cultura de la misoginia y el machismo que necesita ser cuestionada en los debates públicos. Existiendo una discriminación estructural, en ocasiones los movimientos sociales se han desgastado en la convocatoria de marchas, el cierre simbólico de oficinas o la ridiculización pública de ciertos funcionarios, olvidando que la lucha por la igualdad requiere una capacidad de interlocución con el poder político constituido, concebido no como una estructura de poder indomable y perversa —a la manera de Michel Foucault—, sino como la instancia gestora y coordinadora que —al menos en el sistema democrático— cuenta con los canales de escucha y evaluación para ser regenerado y recompuesto en sus espacios de opacidad.

Por supuesto, no es que las redes sociales e internet de manera automática permitan una identificación clara de los interlocutores en la conversación cívica que debería ser la política democrática. No obstante, cuando *arrojamos* a alguien en Twitter —es decir, cuando dirigimos nuestros mensajes a alguien particular o dejamos constancia de que

queremos ser leídos por esa persona— estamos derribando los límites del protocolo y la comunicación institucionalizada. Incluso, podríamos decir que si los políticos profesionales y las instituciones no han comprendido el potencial crítico de la comunicación a través de internet y sólo se dedican a generar mensajes que no esperan ser respondidos o cuestionados, es porque no han entendido que la simple presencia de los representantes del poder en redes sociales implica su exposición al fuego cruzado más descarnado del que se tiene noticia desde el surgimiento de la prensa escrita. Es decir, el carácter inmediato —temporal y no permanente— de las opiniones e intervenciones de los movimientos sociales a través de las redes sociales significa un contrapeso para la acción pública desvinculada de los principios de transparencia y rendición de cuentas. Esto permite afirmar que, al menos en potencia, nadie puede sustraerse a la posibilidad de ser *arrojado* en internet; es decir, nadie que tenga influencia sobre la política o la gestión de los derechos humanos puede rehuir los deberes de transparencia y rendición de cuentas que, a partir del siglo XXI, tienen en las TIC una vía privilegiada de ejercicio.

No obstante lo anterior, para el activismo contemporáneo aún queda pendiente la pregunta por la permanencia y continuidad de las causas sociales en internet, sobre todo aquellas que se refieren a los derechos humanos. El paradigma de su carácter efímero está dado por la movilidad e inasibilidad de los *time lines* en Twitter. Dependiendo del número de personas con que nos vinculemos, es muy difícil dar seguimiento a temas de interés o identificar a interlocutores o interlocutoras para involucrarnos en un diálogo profundo sobre el estado de la política. Por eso, una forma de dar cierta permanencia a la movilidad de ideas en Twitter ha sido la clasificación de contenidos por *hashtags*, es decir, etiquetas

que permiten acceder a información y temas de interés entre usuarios identificados y con afinidades. Pero lo cierto es que, en el estado actual, causas ciudadanas que implican no sólo la visibilidad de violaciones recurrentes a derechos o responsabilidades públicas por la discriminación de grupos y personas, se encuentran con la dificultad de la permanencia en el espacio público virtual.

La promoción del cambio en política regular implica no sólo contestación o capacidad de movilización, sino también la participación de la sociedad civil en la evaluación y seguimiento a los procesos que buscan dar respuestas incluyentes a las demandas sociales que logran captar la atención pública y, por tanto, se constituyen como fuerzas de presión al poder constituido. Éste es, quizá, el principal reto del activismo social a favor de los derechos humanos y la no discriminación en internet: que las *arobas* no se extravíen entre la pluralidad de mensajes que demandan la atención de la ciudadanía con intereses políticos, y que los *hashtags* no sean eslóganes ingeniosos y que, más bien, permitan trazar y reconstruir para otras causas ciudadanas la ruta del cambio social en internet.

Finalmente, habría que señalar que el activismo social del siglo XXI está condicionado por dos factores fundamentales: la heterogeneidad de los puntos de vista que enfocan una misma causa y el enfrentamiento con poderes fácticos transnacionales. Y es aquí donde las TIC constituyen la oportunidad de realizar un cambio significativo. Es cierto que, en el momento actual, el discurso político en el espacio público virtual no es todo lo plural que quisiéramos, dado que cedemos a la parcialidad, las afinidades ideológicas y cancelamos el diálogo con quienes disienten o cuestionan los principios políticos que consideramos más sólidos. Pero

la cercanía que nos proporcionan, por ejemplo, las redes sociales, permite el contacto entre quienes no sólo disienten sino podrían ni siquiera haber coincidido de no ser por la mediación de un *tuit* o un comentario en Facebook. Por otra parte, internet facilita aquello que el filósofo alemán Jürgen Habermas denominó *solidaridad entre personas extrañas*, es decir, la vinculación entre causas ciudadanas que promueven la igualdad en lenguajes diversos, para destacar los elementos mínimos que permitirían un consenso traslapado entre modalidades diversas de entender el cambio democrático. La solidaridad en internet es, de manera potencial, una del tipo que desborda las fronteras; que enfrenta a las ideologías para poner entre paréntesis las diferencias y dar relevancia a las coincidencias; que construye una forma de autoridad democrática en un mundo dominado por la lógica del mercado.



María Cristina Capelo

Venezolana de nacimiento, ciudadana del mundo por trayectoria. Después de haber vivido en seis países diferentes, decidió establecerse en México desde hace ocho años. Por más de cuatro, fue investigadora del Centro de Investigación para el Desarrollo, A. C. (CIDAC), donde aprendió todo sobre México, su historia, su política, y donde comenzó a divertirse en esta gran ciudad.

En el CIDAC coordinó redes de expertos y editó y supervisó la publicación de una decena de libros y documentos de análisis. Además, trabajó para promover el uso de la tecnología con el fin de comunicar los temas de investigación, realizando videos educativos *online* y concursos con universitarios.

Apasionada de la tecnología y de su potencial impacto social, en enero de 2012 se unió a Google México como especialista en el equipo de Políticas Públicas y Relaciones Gubernamentales, donde trabaja temas de libertad de expresión, derechos digitales, innovación y emprendimiento en internet.

En su trayectoria profesional, coordinó y participó en proyectos de investigación en temas de comercio exterior, productividad en pequeñas y medianas empresas, así como en el análisis de impacto de la inversión extranjera en América Latina con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, por sus siglas en inglés) en Ginebra, Suiza.

Es egresada de la maestría en Políticas Públicas de la Universidad de Duke —donde se volvió fanática del básquetbol colegial— y de la licenciatura en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales de la Universidad de Washington en San Luis, Misuri.

Inteligencia colectiva para combatir manifestaciones de odio en internet

María Cristina Capelo¹

Internet ha permitido expandir la libertad de expresión

El acceso a la información es la base de una sociedad libre. Más información significa más opciones, más poder y, en última instancia, más libertad para los ciudadanos. En mi experiencia, uno de los beneficios más poderosos de contar con acceso a internet radica en poder acceder a todo tipo de información, al tiempo que puedo expresar mis ideas en libertad con múltiples públicos y de distintas formas.

México ha plasmado esta idea en las recientes reformas constitucionales en materia de telecomunicaciones y acceso a tecnologías de información y comunicación. En el artículo 6 constitucional se reconoce que “toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión”. Este mismo artículo garantiza

¹ María Cristina Capelo es gerente de Políticas Públicas y Relaciones Gubernamentales de Google México. Las ideas aquí plasmadas se plantean a título personal.

también el derecho de acceso a internet, mientras que el artículo 7 constitucional dicta que “es inviolable la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio”.

Estas garantías reflejan una importante realidad. Durante las últimas dos décadas hemos sido testigos de una transformación de las comunicaciones. Hoy en día, reconocemos a internet como una plataforma que habilita nuestra libertad de expresión y de acceso a la información. En ese sentido, internet se ha convertido en una plataforma que cumple una función de interés público en la que es posible garantizar el ejercicio de otros derechos.

Ejemplos de esta transformación sobran. Desde la posibilidad de acceder a un gran cúmulo de información gubernamental por vía electrónica sin necesidad de acudir directamente a la instancia de gobierno correspondiente y sin erogar un solo peso, hasta el ejercicio de acciones sociales colectivas para ejercer presión sobre muy distintos temas ante la iniciativa privada y el sector público.

Sin embargo, es importante también prestar atención a los retos que esta apertura representa. Por su propia naturaleza abierta, internet acaba por reflejar las tensiones que existen *offline*.

En internet hay también voces extremas

El uso creciente de este medio ha representado una transformación en la manera como consumimos y damos a conocer información. Hoy podemos dar y obtener visibilidad sobre asuntos alrededor del mundo en cuestión de segundos, es decir, estamos profundamente conectados. Este

fenómeno hace que resalten no solamente las historias y comunicaciones positivas, sino también las manifestaciones del discurso de odio.

Gracias a esas mismas virtudes que caracterizan a internet, que han empoderado a los individuos para expresarse, observamos también el uso de esta plataforma por voces extremistas. El discurso de odio en internet es hoy en día un problema que debemos enfrentar, especialmente en aquellos casos en los que pudiera conducir a la violencia y a la discriminación.

En este contexto, podemos decir que todavía estamos en proceso, como sociedad, de entender qué significa y cómo se da el discurso de odio en línea, así como las mejores tácticas para contrarrestarlo.

Un ejercicio realizado por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) en 2012,² resalta como en México comúnmente encontramos manifestaciones de discriminación y odio, tanto fuera como dentro de internet, por razones de género, racismo y orientación sexual. Y es en este contexto que México se suma al *No Hate Speech Movement* a través de la campaña #SinTags.³ Mi lectura de estos datos es que estamos frente a una situación social que hay que analizar a profundidad, pues se manifiesta a través de la discriminación y falta de entendimiento del otro, del que es diferente.

² Ricardo Raphael de la Madrid (coord.), *Reporte sobre la discriminación en México 2012. Trabajo* [en línea]. México, CIDE/Conapred, 2012. <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Reporte_2012_Trabajo.pdf>.

³ De acuerdo con el estudio del Conapred, diario se difunden en México entre quince mil y veinte mil mensajes de odio por razones de género, racismo y orientación sexual en las redes sociales. Véase <<http://sintags.conapred.org.mx/>>.

Nuestro objetivo debe ser construir una sociedad más tolerante

Estos datos nos permiten identificar manifestaciones de tensiones sociales que eran más difíciles de determinar con precisión antes de contar con plataformas en las que todos, como individuos, hacemos pública nuestra visión sobre la vida y sobre los otros. Es precisamente gracias a la libertad con la que se difunde información en esta plataforma que hoy en día podemos identificar, medir y atacar un problema de falta de tolerancia, así como identificar cuándo se torna en discurso de odio hacia grupos particulares, buscando degradar, intimidar e incitar a la violencia contra un individuo que se identifica o pertenece a un grupo definido por ciertas características.

Ante el fenómeno del discurso de odio, algunos tienen una respuesta visceral sobre su contenido y abogan por hacer que desaparezca, tome lo que tome. Otros favorecen la libertad de expresión por encima de todo y nunca apoyarían la censura del contenido. La clave está en mantener la apertura, al tiempo que se cuenta con herramientas para la resolución de conflictos. Se trata de un tema realmente complejo y uno de los problemas más difíciles que enfrentamos como sociedad tanto *online* como *offline*.

Resulta importante distinguir entre el discurso de crítica y el discurso de odio. Es relevante hacer esta distinción, pues catalogar cualquier discurso ofensivo o controvertido al mismo nivel que el discurso de odio puede llevar a establecer sanciones desproporcionadas que provocan, finalmente, el silenciamiento de la crítica, tan necesaria en una sociedad democrática.

En una sociedad democrática, pocos dudan en afirmar que el libre flujo de información e ideas tiene importantes beneficios sociales, culturales y económicos. Desde 1948, la libertad de expresión es un derecho humano, ejercida por cualquier medio. El artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) establece: “Toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de sostener opiniones sin interferencia y de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas por cualquier medio y sin consideración de fronteras”. Una sociedad enfocada a buscar oportunidades de crecimiento para sus ciudadanos reconoce también que el libre flujo de información es esencial para fomentar la creatividad y la innovación.

Esta defensa de la libertad de expresión implica permitir el acceso a contenidos que algunas personas podrían considerar ofensivos, frívolos o controversiales. Las opiniones menos populares son a veces las más importantes —como lo demuestran los numerosos científicos silenciados durante la Inquisición o los activistas que defienden la democracia en países autoritarios y que son perseguidos por sus ideas—.

Habiendo hecho esta distinción, al reconocer instancias de discurso de odio, es esencial contar con espacios de diálogo abiertos donde se pueda hacer frente a estos desafíos. La campaña #SinTags afirma que “lo ideal sería fomentar una dignidad *online*, respeto a la diversidad, libertad del discurso, educación en derechos humanos, diálogo cultural e intercultural, educación en los medios electrónicos, activismo *online* que sean ejecutados por una ciudadanía democrática”.⁴

⁴ *Idem.*

Es un excelente punto de partida para llevar esta discusión a toda la sociedad. La buena noticia es que a nivel global, expertos, tomadores de decisiones, empresas de tecnología, organismos de la sociedad civil, policías e individuos dialogan constantemente para hacer frente a estos desafíos.

Censura vs. inteligencia colectiva

En su informe para la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión de 2012,⁵ el entonces relator especial para la Libertad de Expresión de las Naciones Unidas, Frank La Rue, comenta que “el sentimiento humano de odio no puede eliminarse prohibiéndolo por ley”, y aunque algunas expresiones generen preocupación en cuanto a la tolerancia y el respeto al otro, no todos los casos ameritan sanciones civiles ni penales; reitera que “no todos los tipos de expresiones incendiarias, de odio u ofensivas pueden considerarse incitación, no se deben combinar los conceptos”.

En el ámbito internacional, y en el Sistema Interamericano del que México forma parte, la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo 19, así como el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos,⁶ se garantiza el ejercicio de la libertad

⁵ *Informe del Relator Especial para la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión* [en línea]. Asamblea General, Naciones Unidas, A/67/357, 7 de septiembre de 2012. <<http://www.palermo.edu/cele/pdf/SRs-Informe-Espa.pdf>>.

⁶ El artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos establece “la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras,

de expresión a través de cualquier medio. Asimismo, se reconocen límites a este derecho cuando está en peligro el respeto a otros derechos humanos, para la protección de la seguridad nacional y cuando se hace una apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la violencia. Estas limitaciones deben ser justificadas por organismos independientes y deben siempre ejercerse garantizando acceso a un tribunal independiente.

La ubicuidad de internet nos permite difundir y acceder a información que antes resultaba casi imposible de obtener. En cualquier sociedad encontraremos manifestaciones de odio, latentes o expresas, entre distintos grupos. De acuerdo con Christopher Tuckwood,⁷ si no existieran las redes sociales no habría manera de acceder a un tipo de discurso de odio que manifiesta cierto sector de la sociedad que permanece en el anonimato. Al manifestar estas opiniones abiertamente y de manera pública en distintos foros en internet, hoy en día podemos identificar de qué manera se da la discriminación y la incitación al odio, y juntos—instituciones gubernamentales, individuos, organismos de la sociedad civil, academia y empresas— podemos ser eficaces en el tratamiento de estos problemas.

Por un lado, las empresas que ofrecen plataformas de distribución de contenidos en internet tienen un incentivo para crear comunidades a las que los usuarios quieran regresar continuamente, lo que implica establecer reglas básicas para que las personas tengan una buena experiencia.

ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección”. Véase <http://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm>.

⁷ Director ejecutivo y cofundador de Sentinel Project for Genocide Prevention.

Por otro, los gobiernos tienen la obligación de garantizar los derechos de los ciudadanos a expresarse y a acceder a información, así como de construir un marco que garantice proporcionalidad al momento de perseguir algún discurso en particular. Los ciudadanos y usuarios de internet, por su parte, tienen interés en continuar accediendo a toda clase de información y seguir conectándose a través de la plataforma.

En cambio, no hay evidencia para demostrar que la censura es una forma efectiva para cambiar el rumbo. Si nos enfocamos en encontrar alguna manera de eliminar todo el contenido de odio de internet, podríamos pasar una vida entera sin lograrlo. La clave está en encontrar la manera de ayudar a que las voces más moderadas se hagan presentes, participen y, en última instancia, contribuyan a contrarrestar el odio, nivelando la discusión. La inteligencia colectiva puede y debe dar lugar a nuevas reglas de convivencia en internet.

Estrategias para combatir el odio y el extremismo en internet: diálogo, diálogo, diálogo

Contar con herramientas para eliminar contenido no deseado no quiere decir que no va a circular el contenido ofensivo o de odio en otros lugares en internet. Coincidiendo con Frank La Rue cuando, en su informe de 2012, observa que “mientras que en algunos casos la prohibición por ley y el enjuiciamiento pueden revestir una importancia decisiva, también se precisa un conjunto de herramientas más eficaz que incluya medidas positivas para abordar las causas fundamentales y las distintas

facetas del odio”. Plantea la educación, el diálogo, la independencia de los medios como política y el propio ejercicio de la libertad de expresión y del derecho a réplica como medidas necesarias para promover un mayor entendimiento entre grupos distintos en cada sociedad. Al contrario, una cultura de miedo y de censura puede resultar contraproducente para combatir el discurso de odio.⁸

En su reporte sobre *Intermediarios de internet*,⁹ la organización Artículo 19 aboga por que las personas, al enfrentar una situación donde sean víctimas de un discurso de odio, cuenten con la capacidad de notificar a las autoridades la incidencia de la incitación al odio o la violencia, de informar a la plataforma en línea o red social sobre el contenido sospechoso y de tener acceso a redes que permitan realizar la denuncia y obtener apoyo.

Los proveedores de plataformas de contenido en línea cuentan ya con mecanismos de reporte a través de los cuales los usuarios contribuyen al mantenimiento de una comunidad que ofrece una experiencia positiva y respetuosa para todos. En estos foros se puede observar que cuando la comunidad es la que se queja por algún discurso inapropiado o alerta a los demás usuarios y a la plataforma de cierto contenido, los demás miembros de la comunidad comienzan a abrir sus puntos de vista, y esto permite contar con una primera instancia de diálogo que sirve para contrarrestar la estigmatización de un individuo o grupo en particular.

⁸ Informe del Relator Especial para la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, *op. cit.*

⁹ Artículo 19, *Intermediarios de internet. Disyuntiva por la atribución de responsabilidad civil y penal* [en línea]. Londres, Article 19, 2013. <http://www.article19.org/data/files/WEB_Spanish.pdf>.

Más allá de estas políticas, empresas, sociedad civil y académicos colaboran conjuntamente con grupos cuya misión es combatir el odio y la violencia, y que trabajan para encontrar soluciones no sólo para eliminar el contenido, sino para contrarrestar realmente los sentimientos de odio detrás de ellos. Un buen ejemplo de esto surge del trabajo continuo entre empresas, expertos académicos y organismos de la sociedad civil, quienes, convocados por la Liga Anti-Difamación,¹⁰ intercambiaron puntos de vista e ideas sobre cómo equilibrar la necesidad de promover un discurso responsable en línea con los principios de libertad de expresión.

De estas conversaciones surgieron “Las mejores prácticas para responder al odio en internet”,¹¹ que sugieren acciones tanto para proveedores de servicios como para la comunidad de internet. A los proveedores de servicios les sugiere transparentar sus enfoques para resolver las denuncias por contenido de odio, así como contar con mecanismos accesibles y eficientes para realizar dichas denuncias. A la comunidad de internet le recomienda identificar y fomentar estrategias para combatir el discurso de odio enfocadas en la réplica directa, la comedia y la sátira, o en dar a conocer los mensajes contra la discriminación y contra el odio de manera clara, así como promover tanto materiales educativos como redes de apoyo que creen conciencia sobre el problema y contribuyan a combatirlo.

Internet ha permitido que cualquiera se convierta en un artista, un escritor o un creador a través del simple uso de un teclado y un par de clics para llegar al resto del mundo. El trabajo conjunto entre empresas,

¹⁰ Anti Defamation League, <<http://www.adl.org/>>.

¹¹ Anti Defamation League, “Best Practices for Responding to Cyberhate” [en línea]. <<http://www.adl.org/combating-hate/cyber-safety/best-practices/#.VQC3RGTF9pE>>.

gobiernos, organismos de la sociedad civil y usuarios para fortalecer el diálogo y los espacios de intercambio de ideas es lo que nos ha permitido mantener internet como una plataforma libre y donde se expanden los derechos de las personas. Todos debemos trabajar juntos para hacer de internet un lugar seguro y abierto para el intercambio de información e ideas, donde la gente pueda seguir conectándose con personas alrededor del mundo, sean o no diferentes a ellos.



Rui Gomes

Es innovador. Siempre busca nuevas y mejores maneras de hacer las cosas. Nacido en el seno de una familia portuguesa, desde muy pequeño intuyó sus fortalezas y comenzó aprovecharlas al máximo. Se licenció en Derecho por la Universidad de Coimbra, pero su actividad profesional se ha focalizado en derechos humanos y educación para la paz.

Actualmente ocupa el cargo de jefe de la División de Educación y Formación en el Servicio de la Juventud del Consejo de Europa, donde coordina el programa de actividades de los centros europeos de juventud en Budapest y Estrasburgo, además de programas bilaterales de cooperación.

Allí trabaja desde el año 2000, coordinando y dirigiendo programas y proyectos de educación en derechos humanos, diálogo intercultural y cohesión social con jóvenes. En ese marco ha desarrollado manuales educativos y metodologías para educación no formal, por ejemplo, *Compass. Un manual de educación en los derechos humanos con jóvenes*, y el kit pedagógico *Somos Diferentes-Somos Iguales*.

Su actividad más reciente ha estado enfocada en la preparación de la campaña del Consejo de Europa denominada *No Hate Speech Movement*, proyecto que impulsa la igualdad, la dignidad, los derechos humanos y la diversidad.

Aunque siempre está muy ocupado, encuentra tiempo para pasear en bicicleta por Estrasburgo, donde vive desde 2010, después de haber vivido diez años en Hungría.

Le gusta escuchar música y su especial placer es “descubrir” músicos y cantautores de otros países y culturas. Para hacer volar su imaginación, siempre recurre a un libro; le gusta Manuel Vázquez Montalbán y Paco Ignacio Taibo II. También disfruta los cómics de Quino, El Roto y Joe Sacco.

Internet y discurso de odio, ¿el fin de la inocencia?

Rui Gomes

La explosión de los medios de comunicación por internet ha hecho que la globalización sea una realidad para billones de seres humanos en todo el planeta. La participación en redes sociales mundiales, las posibilidades de creación y diseminación instantánea de ideas, servicios y productos, el sentimiento de pertenencia a una comunidad humana más allá de las fronteras nacionales, son la concertación de sueños de generaciones y han enriquecido múltiples obras de ficción científica y social. Podremos cuestionar la realidad de esta impresión y tenemos el deber de interrogarnos sobre sus consecuencias en las maneras de interactuar y organizar nuestras comunidades y los espacios de ciudadanía. Pero es innegable que el advenimiento de internet representa un progreso global del que apenas percibimos el potencial de cambio positivo.

Como todas las grandes invenciones y descubrimientos de la humanidad, internet puede ser utilizado también para fines menos nobles, es decir, criminales. Si internet se compone de autopistas de comunicación electrónica, es claro que no todo lo que en ellas circula está animado por ideas solidarias, positivas y creativas. Basta pensar en la popularidad y persistencia de los sitios pornográficos que han acompañado todas las etapas del desarrollo de la red, los miles de millones de mensajes engañosos que rellenan nuestras bandejas de correo electrónico o la persistencia de falsas noticias (*hoaxes*) que alimentan las más fantasiosas

teorías de la conspiración. Internet es un medio de comunicación prácticamente accesible a todos y debemos ver como normal que sirva para la propagación de todo lo que nosotros, humanos, producimos y hacemos, ya sea bueno o malo.

No obstante, esta “normalidad” no puede ser encarada como aceptación implícita de comportamientos, actitudes y mensajes que ponen en peligro la coexistencia social, la seguridad o la dignidad de cada uno. Internet es todavía una realidad muy joven, cuya gobernación está en gran medida por definirse, aclararse y, sobre todo, democratizarse. El ejemplo de la tolerancia al discurso de odio y otras formas de violación de la dignidad y de los derechos humanos de personas concretas es representativo de la ambigüedad o hipocresía que todavía reinan en estas materias. Los argumentos son conocidos y repetidos con frecuencia: es imposible controlar los contenidos, es imposible borrar todo lo que se publica y comparte. Tampoco se sabe quién debería ser responsable de las medidas de control o sanción. Y, además, eso sería un atentado a la libertad de expresión o a la libertad de prensa. Todo esto parece tener sentido y cuadra bien con el mito del espacio de libertad infinita asociada a internet.

Pero esto no resiste un análisis más profundo y crítico de las múltiples realidades de internet. La sanción o control de contenidos ilegales es un hecho en la mayoría de los países en lo que toca, por ejemplo, a la pornografía infantil, la apología del terrorismo o ciertas formas de difamación. Es claro también que incluso en estos casos no podemos hablar de eficacia total, como lo prueban los arrestos de internautas por compartir pedofilia o el reclutamiento de jóvenes para combatir en organizaciones terroristas y yihadistas. Pero los medios de prevenir, reme-

diar y combatir estos crímenes existen. Y sobre todo hay un consenso social y político generalizado que sostiene tales medidas. Otros ejemplos nos dan cuenta del cambio de políticas de contenidos determinadas por miedo de repercusiones económicas. La movilización ciudadana liderada por varias ONG en 2013, luchando por los derechos de las mujeres para que Facebook retirara fotos de violencia sobre mujeres, funcionó sólo cuando varias compañías amenazaron a la red social con el retiro de su publicidad. Y eso ha hecho que, lo que era imposible, ineficaz e ilegal, se tornara posible, necesario y tan saludable que posteriormente ha sido publicitado por Facebook como una muestra de su sentido de responsabilidad.

Esto nos lleva a pensar que no se trata tanto de una cuestión de medios, eficacia o legitimidad sino, en primer lugar, de reivindicar a internet como un espacio público que debe regirse por las mismas normas y valores que presiden toda vida en sociedad. Lo hemos visto recientemente en Francia y otros países europeos con la reacción a los ataques terroristas de enero de 2015 en París: casi nadie ha mostrado oposición a un mayor y mejor control de contenidos y de comunicaciones susceptibles de ayudar a las autoridades públicas en sus luchas contra el terrorismo. Por eso tenemos la necesidad y la responsabilidad de sensibilizar, educar y movilizar a ciudadanos e instituciones de nuestras democracias para crear otros consensos que protejan la dignidad humana en internet y que reivindicquen a la red como un espacio de derechos humanos. Para eso tenemos que deconstruir algunos mitos —a veces mentiras— sobre internet, libertad y democracia.

No hay libertad de expresión ilimitada

La libertad de pensamiento y de conciencia es ilimitada y un derecho fundamental de cada persona. La libertad de expresión es también un derecho humano fundamental y, como tal, reconocido en todos los documentos e instrumentos de protección de derechos humanos. Es también una condición necesaria para el funcionamiento de toda democracia. Pero prácticamente no hay país en el mundo donde esta libertad no se ejerza bajo ciertos límites. La prensa escrita, la radio, la televisión tienen reglas y códigos de conducta profesionales y legales más o menos estrictos sobre contenidos admisibles, sobre el pluralismo y la diversidad en la información, sobre difamación o sobre la incitación a la violencia. El Tribunal Europeo de los Derechos Humanos del Consejo de Europa expresó de manera muy clara los límites a la libertad de expresión en la sentencia del caso *Erbakan vs. Turquía* de 2006:

Tolerance and respect for the equal dignity of all human beings constitute the foundations of a democratic, pluralistic society. That being so, as a matter of principle, it may be considered necessary in certain democratic societies to sanction or even prevent all forms of expression which spread, incite, promote or justify hatred based on intolerance...

164)

Es claro que todo límite a la libertad de expresión debe ser excepcional, la regla sigue siendo la libertad. Y que todo límite y condicionalidad deben ser estrictamente regidos y ponderados por los criterios de necesidad y proporcionalidad. El mismo Tribunal Europeo alerta acerca de los riesgos de abuso de límites a la libertad de expresión en nombre de la

moral o cultura: “las informaciones y las ideas acogidas favorablemente o consideradas como inofensivas o indiferentes, sino también... las que irritan, impactan o inquietan al Estado o a una parte de la población. En tal sentido, la libertad de expresión deviene un elemento central para una democracia plural” (caso *Handyside vs. Reino Unido*).

La violación de derechos humanos de personas concretas en redes sociales o internet, por ejemplo, por discurso de odio, debe ser una de las bases para aplicar algunas restricciones. En ningún caso se debe aceptar la protección de la moralidad o decencia como pretextos para controlar la libertad de expresión y las libertades en general, como actualmente sucede en muchos países. Pero la impunidad por hechos virtuales que serían potencialmente criminales si ocurrieran en la vida real, y que se excusan por la sola razón de que ocurren en internet, no es aceptable ni beneficia la libertad de expresión. En este sentido, no considero que haya que alimentar la oposición entre discurso de odio y libertad de expresión; estar en contra del discurso de odio es también estar por la defensa de la libertad de expresión. Mi libertad de expresión vale poco si yo temo por mi seguridad cuando consulto mis tuits o mis páginas de Facebook. Debemos promover los derechos humanos en internet, y es claro que la libertad de expresión es uno de esos derechos. Para esto necesitamos ser muy claros sobre lo que queremos decir cuando hablamos de discurso de odio.

Lo contrario del discurso de odio no es el discurso del amor

El discurso de odio todavía no se encuentra formalmente definido en tratados internacionales, pero esto no significa que no haya una conciencia clara acerca de lo que es y no es aceptable. El Consejo de Europa ha sido pionero con su recomendación (97) 20:

Por el término “discurso de odio” se entenderá que abarca todas las formas de expresión que propaguen, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio basadas en la intolerancia, incluida la intolerancia expresada por agresivo nacionalismo y el etnocentrismo, la discriminación y la hostilidad contra las minorías, los inmigrantes y las personas de origen inmigrante.

Se puede criticar esta definición, que es anterior a la expansión de internet. Pero las críticas suelen ser por su carácter restrictivo —por ejemplo, por no incluir la homofobia o la misoginia—, no por ser peligrosa para los derechos humanos y las libertades fundamentales.

La propagación, incitación, promoción y justificación del odio racial no pueden, por tanto, confundirse con gestos que puedan irritar a algunas personas o grupos. Registrar un *dislike* (“desagrado”) para una persona en Facebook o enviar un tuit que irrita a los hinchas del equipo de fútbol contrario al mío no es discurso de odio. No estamos, por tanto, hablando de civilidades, buena educación, comportamiento ciudadano o cívico. Hablamos de situaciones como la de ridiculizar a judíos o mu-

sulmanes, de lanzar eslóganes racistas, de hacer la apología del Holocausto, o de invitar a quemar los barrios de gitanos o arrojar al mar a los refugiados. Como padre, creo que mi responsabilidad es educar a mis hijos para que no visiten páginas con contenidos de dudoso valor, que no reenvíen mensajes que puedan disgustar a los profesores o colegas y que no reproduzcan palabrotas en su página de Facebook. No obstante, me parece normal exigirle al Estado que proteja a mis niños de insultos racistas dirigidos a árabes. No sólo por el impacto que eso puede tener directamente en ellos, sino porque también contribuye a la perpetuación del racismo.

El discurso de odio en línea es particularmente insidioso porque uno no se da cuenta del impacto que tiene en las personas concretas, porque suele ser anónimo y porque su difusión es incontrolable. Pero el discurso de odio en internet se traduce muchas veces en consecuencias reales y graves: el video apelando a la muerte o ridiculizando a los gitanos suele tener un impacto en actos de violencia racista en contra de personas concretas. El discurso de odio no es una broma, por tanto no hay riesgo de que dejemos de reír con los videos o los memes si pedimos algún control en el discurso de odio. Y tampoco me pueden atacar si persisto en no querer hablar con mi vecina, ni quiera tenerla como amiga en Facebook, o enviar tuits burlándome de sus fotos. Estar en contra del discurso de odio no es lo mismo que forzar a las personas a amar al prójimo. Eso también será importante, pero ¡es otro programa!

El control es importante y posible, pero no es suficiente

La creación de consensos para limitar la propagación de discursos de odio en internet es esencial para desarrollar una conciencia del potencial de violación de derechos humanos que esos discursos representan. Yo le llamo creación de consensos porque no creo que deba ser el resultado de un decreto impuesto en el nombre de la moral o la seguridad. La discusión y el diálogo son importantes porque permiten que las personas, sobre todo las usuarias de internet, se apropien del problema. El diálogo ayuda a comprender y reforzar el marco de derechos humanos, asociar personas y colectivos al debate sobre la gobernación de internet y acordar sobre las mejores formas de tornar el control efectivo y aceptable —*i.e.* de que no sea utilizado como pretexto para cerrar libertades y derechos fundamentales—.

Al final, la panoplia de respuestas de la colectividad y del Estado tiene que incluir alguna forma de sanción (empezando por tipificar cierto tipo de crímenes), la creación de posibilidades de denuncia (qué voy a hacer si me siento atacado) y también de medios para evitar o limitar daños futuros (por ejemplo, el retiro de contenidos o el cierre de cuentas o páginas). En sociedades democráticas esto tendrá que hacerse en un estricto marco de legalidad y bajo control judicial. E implicará, de una forma o de otra, la colaboración y responsabilización de los negocios, de los medios y de los servicios que propician el discurso de odio. No creo que debamos encaminarnos hacia sanciones drásticas o represión sistemática. Pero es necesario que la ley se interese por esto, que el legislador se apodere del tema y que las potenciales víctimas —todos nosotros—

nos sepamos respaldados y protegidos. Que no dependamos de la buena voluntad o capacidad de Facebook, Twitter o YouTube para dar mérito a las denuncias o quejas.

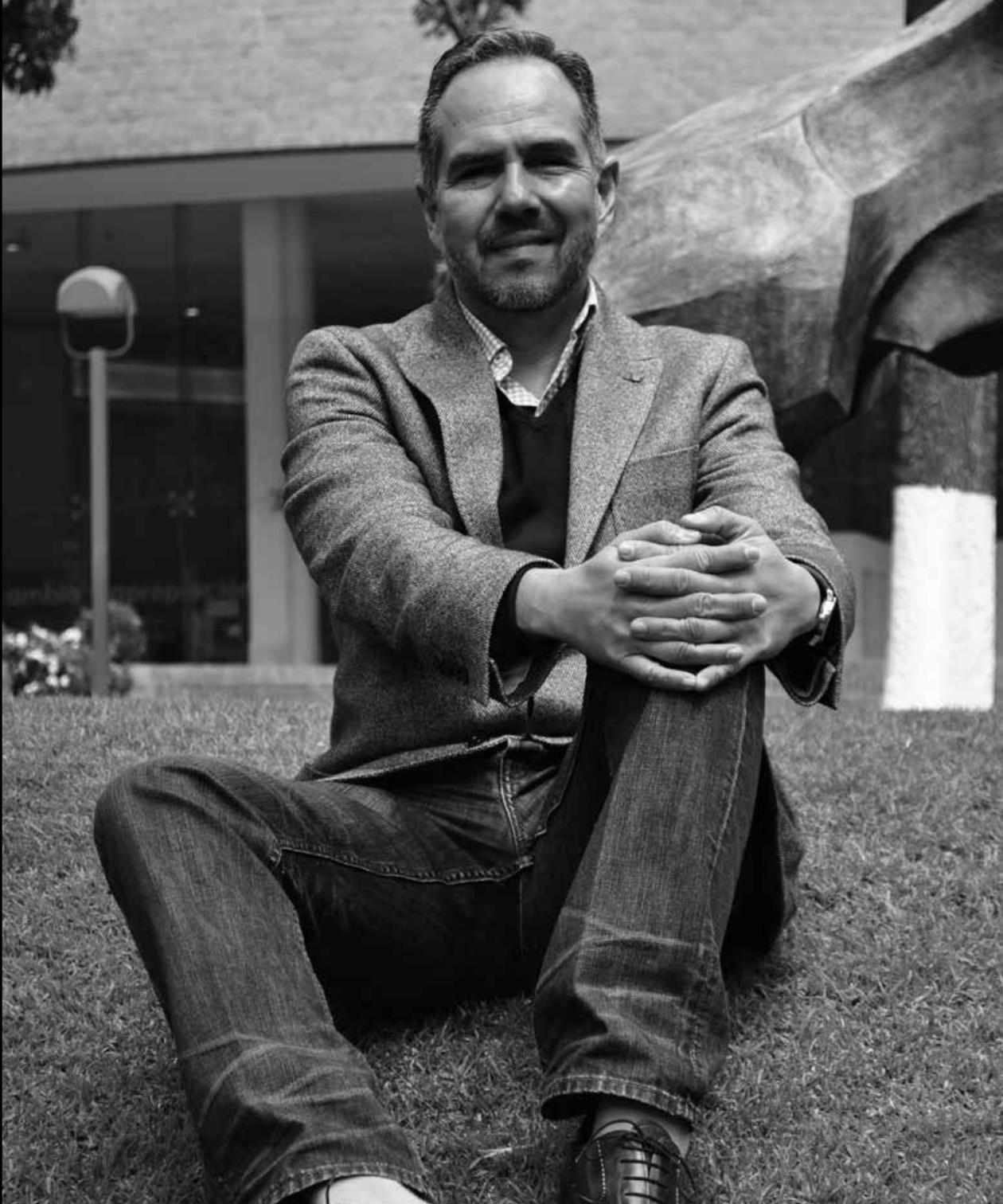
La ley es necesaria, pero no es suficiente y quizás no sea lo más importante. Toda acción legislativa tiene que ser acompañada, si no precedida, por el trabajo de información, sensibilización y educación. Porque más importante que la represión es la prevención y la toma de conciencia del porqué el discurso de odio es un problema y de cómo podemos combatirlo juntos. Este esfuerzo tiene que hacerse en un marco de derechos humanos y, sobre todo, de educación en ellos. Porque no tendría sentido ir en contra del discurso de odio en internet sin comprender la conexión con el estado de los derechos humanos en todas partes. Y porque, al final, más que una reacción al discurso de odio en línea, es crucial desarrollar una cultura de derechos humanos. Cultura, educación y prácticas de ciudadanía que harán sostenible, quizá no la erradicación del discurso de odio, pero sí el rechazo a aceptarlo por fatalismo o indiferencia hacia los hechos o las víctimas. Esto corresponde también a la obvia constatación de que una buena parte del discurso de odio en línea no es típicamente el resultado de malas intenciones sino de negligencia, ignorancia y una insuficiente educación en ciudadanía y derechos humanos. Lo que hacen algunas organizaciones juveniles, con el apoyo del Consejo de Europa, es desarrollar currículos y metodologías sobre ciber-ciudadanía. Dar la posibilidad a los niños y jóvenes de aprender a participar, crear y modelar el ciberespacio.

Internet es también espacio público y gobernable

La educación en derechos humanos, en particular en la ciber-ciudadanía, implica también que ciudadanos e instituciones reivindiquen su derecho a participar en la definición de la gobernación de internet. Para crear un internet que dé más atención a cuestiones de derechos humanos, es necesario conquistarlo como espacio de ciudadanía y de participación política. Por ejemplo, criticar la noción de auto-regulación como el único medio eficaz de regular cuestiones de derechos humanos o derechos básicos de la persona, combatir los mitos sobre la extra-territorialidad de internet o la impunidad de delitos en línea. Los ciudadanos, la sociedad civil, tienen también que interesarse mediante todas las formas de consulta y participación sobre cómo se rige internet —sin esperar a que las autoridades públicas tomen la iniciativa—. Acompañar este proceso en conjunto con las autoridades políticas competentes, parlamentarias, gubernamentales u otras, porque con demasiada frecuencia observamos la ignorancia, desinterés o indiferencia en los foros sobre gobernación de internet. Tampoco delegar estas cuestiones a los mismos intereses económicos de internet, cuya motivación primera es el beneficio económico, y que suelen ser más parte del problema que de la solución.

Como ciudadanos no podemos permitir, por acción u omisión, que las autoridades se interesen únicamente por la gobernación de internet cuando están en riesgo temas de seguridad nacional o política financiera o fiscal. Porque todo lo que toca a la dignidad de los hombres y de las mujeres les debe merecer a los poderes públicos la misma atención que le brindan a todos los otros temas de gobernación.

Las redes sociales son, sobre todo, el reflejo de lo que sus usuarios producen y deciden compartir. Nadie puede controlar lo que ellos —nosotros— piensan u opinan. Pero, en conjunto, todos podemos contribuir a aumentar las áreas de respeto y dignidad en las redes en un marco de derechos humanos. No estamos condenados a la necesidad.



José Luis Caballero Ochoa

Su trabajo en la búsqueda de una verdadera cultura de respeto a los derechos humanos, así como su experiencia y entrega, lo han convertido en un referente para enfrentar uno de los mayores retos del siglo XXI: garantizar que toda la ciudadanía mexicana goce plenamente de esos derechos.

Estudió la licenciatura en Derecho en el Tecnológico de Monterrey, campus Chihuahua. Es maestro en Derecho por la Facultad de Derecho de la UNAM y doctor en Derecho por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España. También ostenta un diplomado en Derechos Humanos y Procesos de Democratización por la Universidad de Chile.

Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores y es miembro del Consejo de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Actualmente se desempeña como académico-investigador titular en el Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, y es el procurador de los Derechos Universitarios.

Su quehacer se ha dirigido a la investigación en torno al desarrollo normativo y jurisprudencial de derechos fundamentales en México, en especial respecto a los temas de las comisiones públicas de derechos humanos, la prohibición de discriminar y los derechos político-electorales.

Ha publicado libros, capítulos de libros y artículos en revistas especializadas, en los que aborda temas de derecho constitucional y derecho internacional de los derechos humanos.

Su obra más reciente, *La interpretación conforme. El modelo constitucional ante los tribunales constitucionales sobre derechos humanos y el control de convencionalidad*, publicada en 2013, lo ha consolidado como uno de los principales expertos en materia de derechos humanos en México.

Libertad de expresión y el discurso de odio a debate

José Luis Caballero Ochoa

Estamos viviendo un tiempo de mirada atenta —muy atenta— a la realidad de los derechos humanos. En medio de lo convulso que está siendo el momento mexicano, paradójicamente están atrapando nuestra atención y hacemos una apuesta por su vigencia.

No cabe duda de que, como se ha afirmado reiteradamente, hemos generado un nuevo paradigma en la atención de los derechos que reivindicamos y de las coordenadas que cruzan su apropiación: ya sea el papel que juegan los tratados internacionales en la conformación de un catálogo robusto o los diversos principios interpretativos, como el de elegir la norma que sea más favorable a las personas; además está el fortalecimiento de los distintos mecanismos para su tutela y una constante exigencia en torno a su justiciabilidad. La redoblada apuesta de los últimos años a favor de la igualdad y la prohibición de discriminar también es parte importante de este entorno y de la reforma constitucional que acometimos en el país para estos propósitos en junio de 2011.

En el contexto de este debate acucioso sobre los derechos humanos, hay un intento de entender y atender en serio la tensión que se presenta entre ellos —seguramente por primera vez en la historia constitucional mexicana— y de comprender la forma en que esta tensión se resuelve empleando una visión conciliadora —no conflictivista— mediante la que se pueda llegar a un ejercicio de los derechos en juego sin necesidad

de anular uno de ellos (por ejemplo, a través de la aplicación del principio de ponderación o el de proporcionalidad). Esta tarea interpretativa es realmente novedosa en México porque nuestra aproximación durante muchos años fue tenerlos, en todo caso, por un conjunto de buenas intenciones, o principios subjetivos vaciados de un efectivo contenido normativo.

Considerar los derechos humanos de esta forma tiene algunas ventajas, desde mi punto de vista: 1) se les visibiliza realmente, es posible apreciar su contenido en relación con otro derecho con el que colisionan, estableciéndose así límites recíprocos; 2) se conserva y defiende de alguna suerte un núcleo duro de cada derecho que se ejerce, incluso del que se limita en esa confrontación; 3) se trata de una visión más democrática, digamos, que permite que quienes tienen intereses encontrados en la mayoría de los casos, puedan ejercer sus derechos con determinadas limitaciones en el mismo espacio social, sin que implique una descalificación absoluta de alguno de ellos.

No obstante, esta visión conciliadora no es una tarea a la que, como señalaba, estemos acostumbrados en México. En nuestro entorno, las disputas eternas entre derechos están a la orden del día desde hace mucho tiempo: el derecho a la movilidad con el derecho a la manifestación; el derecho a la seguridad pública en relación con la presunción de inocencia y el debido proceso, entre otros.

La relación entre libertad de expresión y el derecho a no ser discriminado también representa una de las mayores confrontaciones en la actualidad; en buena medida ante la experiencia que se tiene en las redes sociales, y en el recuento de casos muy variados del empleo de estas redes para denostar a las personas, descalificarlas e incluso generar movi-

mientos masivos que rondan el discurso de odio a quienes son diferentes de los patrones establecidos, piensan distinto o no son políticamente correctos. Pienso, por ejemplo, en el caso de Adán Cortés Salas, el joven que mostró la bandera nacional en protesta por la desaparición de los 43 normalistas de Ayotzinapa, justo en la ceremonia en la que recibieron el Premio Nobel de la Paz Malala Yousafzai y Kailash Satyarthi, el 10 de diciembre de 2014, y el intento por denostarlo al confrontar su acto —muy valeroso, por cierto— con algunas fotografías extraídas de su cuenta de Facebook.

Abordar el tema no es sencillo porque, además, no habría lugar fácilmente a una visión conciliadora. Ya es un lugar común señalar que la libertad de expresión es un derecho que debe correr libremente, en una narrativa que califica fácilmente de autoritarismo a las intervenciones del Estado en este derecho. Sociedades como la estadounidense, y su tradición jurídica, tienen un aprecio fundamental por esta libertad y se le considera pieza clave de cualquier desarrollo democrático.¹² En realidad, como ha señalado la Suprema Corte de Justicia de la Nación (scjn), en México existe una presunción de constitucionalidad de todo el discurso expresivo,¹³ sin que, desde luego, esto implique que sea un derecho absoluto.

¹² A propósito de las caricaturas publicadas en el diario danés *Jyllands - Posten* a finales de 2005, en las que se hacía una sátira de Mahoma, el importante jurista Ronald Dworkin escribió el artículo “El derecho a la burla”, en *The New York Review of Books*, reproducido por el diario *El País* en su edición del 25 de marzo de 2006. En este artículo, siguiendo la tradición estadounidense, Dworkin hizo una apología férrea de la libertad de expresión que se presenta a través de pronunciamientos incómodos, de provocación, de insulto y ofensa, como dimensiones propias de su ejercicio.

¹³ Amparo Directo en Revisión 2806/2012, p. 31.

En tanto, el derecho a la no discriminación es un derecho duro, que no puede ser derrotado. Nadie puede ser discriminado, punto. Por eso es que las modernas cláusulas antidiscriminatorias en las constituciones o leyes lo establecen en términos de una prohibición absoluta, como es el caso de la Constitución mexicana.¹⁴ Al presentarse una persona tal como es, el respeto que merece en su dignidad, y el derecho a no ser discriminada y excluida son inamovibles ante otro derecho que pretenda imponerse. Así, el tema pasa por determinar los supuestos en los que una distinción es válida y, por tanto, no constituye discriminación, como lo establece atinadamente la ley en la materia.¹⁵

A la discriminación, como una distinción que atenta contra la dignidad humana y tiene por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas, según señala el artículo 1 de nuestra Constitución, se ha sumado el llamado “discurso de odio”, como una agravante, porque puede generar hostilidad y violencia hacia grupos de personas en función de su origen étnico, raza, nacionalidad, religión, entre otros factores, y ante su prohibición en los más relevantes tratados internacionales como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos¹⁶

¹⁴ El artículo primero, párrafo quinto señala: “Queda prohibida toda discriminación por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”.

¹⁵ La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación establece en su artículo 5 que no será considerada como discriminación aquella distinción de trato que se encuentre “basada en criterios razonables, proporcionales y objetivos cuya finalidad no sea el menoscabo de los derechos”.

¹⁶ El artículo 20.2 señala: “Toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia estará prohibida por la ley”.

o la Convención Americana sobre Derechos Humanos.¹⁷ Esta prohibición se ha reforzado incluso con la criminalización de ciertas opiniones, como la negación del Holocausto, lo que ha sido bien visto en algunos países europeos.

Identificar certeramente el discurso de odio es fundamental: si es jurídicamente insostenible un discurso que efectivamente provoque discriminación, con mayor razón aún el que genere actos de violencia contra determinados grupos y colectivos.

La SCJN emitió, hace un par de años, una sentencia interesante, no exenta de polémica, precisamente por el alcance del discurso de odio en determinados contextos, que por su magnitud ha sido de las pocas resoluciones que han entrado al terreno de la expresión de odio, a pesar de que la Corte ha ido precisando los temas de la libertad de expresión y su confrontación con otros derechos.¹⁸ Se trata del Amparo Directo en Revisión 2806/2012. En este caso la SCJN estableció tres distintos impactos que tiene la manifestación de ideas en un sentido gradual sobre el honor o la discriminación en la vida de las personas.

El primero se dirige expresamente hacia el honor, y sobre el que la Corte ha hecho pronunciamientos muy claros a lo largo de los últimos años. Aquí se presenta más claramente una visión no conflictivista por-

¹⁷ El artículo 13.5 establece: “Estará prohibida por ley toda propaganda a favor de la guerra y toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituyan incitaciones a la violencia o cualquier otra acción ilegal similar contra cualquier persona o grupo de personas, por ningún motivo, inclusive los de raza, color, religión, idioma u origen nacional”.

¹⁸ Una aproximación sobre las diferentes interacciones entre la libertad de expresión y otros derechos, con base en casos resueltos por la SCJN, puede verse en el reciente libro de José Ramón Cossío, Omar Hernández Salgado, Raúl Mejía Garza y Mariana Velasco, *La libertad de expresión en las sentencias de la Suprema Corte de Justicia*. México, Tirant lo Blanch, 2014.

que la libertad de expresión necesaria en grado superlativo en una sociedad democrática, se encuentra constreñida frente al honor, dependiendo de un sistema dual de protección, es decir, hay una disminución en la protección al segundo derecho al tratarse de una persona pública o de relevancia pública, por lo que es más fácil resolver tensiones o conflictos preservando ambos derechos de alguna forma.

En segundo término estarían aquellas expresiones que provocan discriminación hacia grupos sociales determinados, y la protección de su honor se intensifica cuando estos grupos han sido tradicionalmente excluidos, ya que “predisponen la marginación de ciertos individuos”.¹⁹

En tercer lugar se encuentran las expresiones que lleguen a la categoría de discurso de odio, que implica fomentar el rechazo hacia grupos determinados y que incitan a la violencia en su contra. En este sentido, la libertad de expresión se ve mayormente constreñida.

La SCJN determinó que si bien la Constitución no prohíbe expresiones “inusuales, alternativas, indecentes, escandalosas, excéntricas o simplemente contrarias a las creencias o posturas mayoritarias”,²⁰ en el caso concreto de las expresiones “puñal” y “maricón”, empleadas en el medio impreso para denostar a una persona, formaban parte de un discurso homófobo, que puede llegar a ser parte de un discurso de odio y generar un clima de violencia.

Estamos aún en la discusión sobre los límites entre el discurso incómodo o políticamente incorrecto, y el que genera una exclusión de las personas o promueve violencia en su contra; por eso me parece que una

¹⁹ Amparo Directo en Revisión 2806/2012, p. 41.

²⁰ *Ibid.*, p. 35.

asignatura pendiente es la identificación de estas expresiones de odio y el resultado que producen en términos de exclusión, marginación y como una forma de ejercer violencia.²¹

Las redes sociales tienen un potencial enorme al viralizar el discurso y cualquier tipo de expresiones; pueden incidir con un mayor impacto justo en la propagación del discurso dominante en relación con determinados estereotipos, por lo que es posible fomentar una discriminación estructural que tiene efectos de condena a la subordinación para las personas y colectivos.

En este sentido, es importante la reflexión sobre cómo articular una visión conciliadora que proteja la libertad de expresión en redes sociales y que al mismo tiempo no se incurra en discriminación ni en los efectos del discurso de odio. Me parecen clave algunos aspectos:

- 1) La visión no conflictivista tendería a salvaguardar la libertad de expresión, y que ésta pueda ser incluso incómoda o provocadora pero que no implique la estigmatización que deriva en discriminación y en exclusión.
- 2) Es necesario desarrollar algunas aproximaciones sobre derechos humanos que, me parece, aún están en construcción, y sobre las que no se ha reparado a cabalidad:
 - a) Determinar el contenido de los derechos que pueden estar en juego cuando se presenta un discurso que puede incidir

²¹ Esta discusión ha vuelto a tomar relevancia con motivo del injustificable y terrible atentado en contra del semanario francés *Charlie Hebdo* por el contenido de sus viñetas en relación con las diversas expresiones religiosas y políticas.

en discriminación; por ejemplo, profesar convicciones fundamentales, el origen étnico o la orientación sexual. No se ha construido un relato suficientemente explícito sobre las implicaciones de la discriminación vinculada a ciertos aspectos; simplemente se pasa por alto, a veces reivindicando *a priori* únicamente el valor de la expresión. Por ejemplo, en el caso “La última tentación de Cristo” (Olmedo Bustos y otros *vs.* Chile),²² la Corte Interamericana de Derechos Humanos desarrolló su jurisprudencia atinadamente sobre el valor de la libertad de expresión y la prohibición de la censura en relación con la exhibición de la película que fue prohibida, pero no refirió nada con respecto a una posible afectación del derecho en juego, el relativo a las convicciones fundamentales de quienes se sintieron agraviados ante la misma, más allá de considerar la concepción liberal del derecho de libertad religiosa, de profesar o no creencia alguna.

Son temas que se deben definir con mayor precisión:

- b) La cobertura sobre cómo opera el discurso discriminatorio y de odio, así como sus implicaciones. En este aspecto puede ser muy útil acudir a la experiencia que se ha tenido en la resolución judicial de los casos y en la jurisprudencia inter-

²² Fondo, reparaciones y costas. Sentencia del 5 de febrero de 2001. Serie C, número 73.

nacional, comparada y nacional, aunque es un tema que se encuentra también sujeto a debate en los tribunales.²³

- c) Un tema pendiente es verificar no sólo la calidad del discurso, sus atributos o contenido, sino también el contexto en el que se emplea. Es decir, no es lo mismo el discurso que se transmite a través de una película o la expresión artística que se presenta en un museo, y ante los que hay, digamos, un ofrecimiento de la voluntad para recibir los contenidos, que el que se hace evidente en un espectáculo o en las redes sociales. Aquí entran en juego factores como la libertad o el espacio público que, sin duda, deben también ser jurídicamente tenidos en consideración.

- 3) Emplear el criterio dual que se aplica a los casos de libertad de expresión y derecho al honor. Al tratarse de una persona pública o de relevancia pública, como un gobernante, un líder social o de opinión, un ministro de culto, es más importante articular un lenguaje incluyente y cancelar expresiones que pudieran incurrir en discriminación.

²³ En ese sentido, la sentencia de la SCJN referida recibió comentarios críticos, incluso con un voto particular emitido por el ministro José Ramón Cossío, no en el sentido de estar a favor de las expresiones discriminatorias y su impacto en la sociedad, sino en disentir en relación con que el caso concreto fuese la construcción de un discurso de odio para discriminar al colectivo homosexual; consideró que se trataba de un lenguaje dirigido a otro propósito, como expresiones que pudieran encontrarse bajo la cobertura constitucional/convencional de la libertad de expresión. Cossío señaló que las afirmaciones vertidas en la prensa no tenían como propósito denostar a la comunidad homosexual sino la descalificación personal a los periodistas involucrados. Véase el voto particular en el Amparo Directo en Revisión 2806/2012, p. 11.

- 4) Al mismo tiempo es importante dar cabida a medios que permitan expresiones plurales y la circulación de información diversa.

El aspecto del cambio cultural es igualmente relevante. La tendencia a la descalificación, a la incapacidad de aceptar la diversidad y poder convivir en escenarios donde las personas se manifiesten como son, es producto de una cultura autoritaria, de subestimación ciudadana y de una democracia fallida. Por eso es necesario transformar un modelo de estereotipos que lesionan el derecho a la igualdad.

En esta tarea algunas instituciones vinculadas a la materia están haciendo una gran contribución, como el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) o el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Copred).

El Conapred ha lanzado recientemente algunas campañas como la de unirse al Movimiento contra el Discurso de Odio, el *No Hate Speech Movement* (www.nohatespeechmovement.org) a través de la campaña #SinTags (www.sintags.mx), cuyo objetivo ha sido “generar un debate cultural sobre las expresiones discriminatorias en las redes sociales que son utilizadas por las y los jóvenes de 13 a 18 años en México”.²⁴ Se abordan los ejes temáticos de racismo, clasismo, homofobia, xenofobia, trabajadoras del hogar, bullying y prevención de la violencia.

En algunos ámbitos se ha criticado a las instituciones mencionadas, al igual que a algunos tribunales, como el caso de la SCJN, porque parecería que se conforman como espacios destinados a la corrección política

²⁴ Conapred. Boletín de Prensa 002/2015, de 5 de enero. Disponible en: <http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=boletin&cid=738&cid_opcion=103&cop=213>.

y al empleo de un lenguaje “decente”. Una prohibición de utilizar ciertas palabras que podría conducir a nulificar la libertad de expresión.

No estamos ante eso, ni me parece que las instituciones del Estado deban actuar como censoras, pero sí como promotoras de un cambio cultural. La idea no es estigmatizar la libertad de expresión y la diversidad de opiniones sino propiciar un cambio cultural de fondo, en términos de garantizar que todas y todos podamos coincidir como actores sociales en igualdad de oportunidades.

Mensajes de odio y discriminación en las redes sociales, de la colección Matices, se terminó de imprimir en octubre de 2015 en los talleres gráficos de Impresora y Encuadernadora Progreso (IEPSA), S. A. de C. V., San Lorenzo 244, col. Paraje San Juan, del. Iztapalapa, 09830, México, D. F.

Se tiraron 2000 ejemplares.

La frontera que divide el mundo real del mundo virtual es cada vez más intangible. Las virtudes y defectos de las personas son similares en ambos espacios, sin embargo, cuando la difusión de prejuicios y estereotipos es amplificada por las redes sociales de internet, se producen marcas imborrables en su dignidad.

El uso incorrecto de internet propicia la reproducción de la desigualdad, porque personas y grupos de personas, ocultos detrás del anonimato, ejercen un *bullying* cibernético que lincha, discrimina o excluye, virtual y realmente, a determinados sectores de la sociedad.

Mensajes de odio y discriminación en las redes sociales es un compendio de textos que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) encargó a expertos en diversas especialidades, con el fin de contribuir al análisis, debate y diálogo en torno al discurso de odio, la libertad de expresión y el derecho a la igualdad y no discriminación, vinculados con el uso de redes sociales.

Desde distintas perspectivas, estos ensayos aportan elementos valiosos a la reflexión sobre los efectos de la discriminación en el espacio virtual, cuyos demoledores efectos trascienden las redes sociales y afectan la vida real de las personas.

colección
matices

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



CONSEJO NACIONAL PARA
PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN