

I Jornada

Internet y redes sociales: usos y abusos

Facultad de Artes,
Humanidades y Comunicación

Universidad Internacional
de Valencia

Informe de las Jornadas celebradas
entre los meses de mayo y setiembre de 2023

Coordinadores: Joan Manuel Oleaque, Arnau Vilaró

Edición, síntesis, diseño y maquetación: L'Apòstrof, SCCL

ISBN: 978-84-19855-23-7

Mesa 2:
Internet y redes sociales:
usos y abusos

27 de junio de 2023

Facultad de Artes,
Humanidades y Comunicación

Universidad Internacional
de Valencia

Puede seguir toda la mesa redonda en:

<https://www.youtube.com/watch?v=ua4bnNRX9Uw&t=3446s>

Participantes:



José María Lassalle es doctor en Derecho y profesor de Filosofía del Derecho en ICADE y de Gestión de la Complejidad en el Instituto de Empresa. Es consultor y consejero senior en Acento Public Affairs y Evercom. Es director del Foro de Humanismo Tecnológico de ESADE. Colabora con *La Vanguardia* y *El País*, con Radio Nacional de España y también con la Cadena SER. Fue secretario de Estado de Cultura y posteriormente de Agenda Digital. Sus últimos libros son *Ciberleviatán* y *El liberalismo herido*.



Pablo Hernández Escayola es coordinador de investigación académica de Maldita.es, un conocido medio de comunicación dedicado al *fact checking*, es decir, a comprobar hechos y verificar informaciones que circulan por Internet. Empezó a trabajar en Maldita.es en 2020 y ha publicado textos sobre la desinformación y cómo combatirla en distintas revistas académicas. Antes ejerció de periodista a lo largo de dos décadas en La Sexta, en CNN Plus, en 4 Local, en ABC y en la agencia EFE.



Manuel Gámez es doctor en Psicología y profesor de la Universidad Autónoma de Madrid. Es experto en ciberpsicología, *ciberbullying* y uso saludable de las tecnologías de la información y la comunicación. Es autor de más de noventa artículos científicos, así como coautor del libro *Cibercriminología y victimización online*. Es experto en prevención educativa de los problemas relacionados con las TIC, como el acoso sexual *online*, el uso compulsivo de las tecnologías o las conductas autolesivas en Internet.

Mesa moderada por el Dr. **Arnau Vilaró**, director del Centro de Estudios HUMA de VIU.

Como moderador de la mesa redonda, Vilaró empieza recordando un par de datos extraídos del último [Informe sobre la evolución de delitos de odio en España](#), elaborado por el Ministerio del Interior: los delitos de odio cometidos por Internet y las redes sociales aumentaron un 23% en 2021 en relación con el año anterior, y más del 50% de los encuestados que habían sido víctimas de algún tipo de discurso de odio afirmó haber recibido ofensas o amenazas por este canal.

La situación actual

Manuel Gámez, desde su ámbito profesional que es la intervención educativa y la prevención, considera fundamental dirigirse a educadores y adolescentes sin demonizar Internet, una tecnología que usamos todos los días y que los adolescentes emplean de manera frecuente y desde muy pequeños. Por tanto, su discurso parte siempre de reconocer que las tecnologías son muy positivas en general, pero que hay quien los emplea para provocar odio y eso es lo que debe evitarse. Resalta, además, que hay que prestar atención no solo a los discursos de odio explícitos, sino también a los implícitos, que tal vez son los más nocivos, pues pasan más desapercibidos y van calando entre la gente.

Pablo Hernández hace hincapié en varias características de las redes sociales que facilitan la creación y difusión de discursos de odio. La primera es la posibilidad de actuar desde el anonimato y de llegar a personas concretas. Antes de las redes sociales, reflexiona Hernández, si te enfadabas con alguien que veías por la televisión, le gritabas ante la pantalla; en cambio ahora te vas a sus redes sociales y le insultas directamente. Y, además, puedes utilizar cuentas anónimas difíciles de rastrear. En ello coincide José María Lassalle, quien apunta que el discurso de odio en Internet no tiene un coste tan tangible como propinar una bofetada o un insulto directo a alguien que está justo delante de nuestra mirada. En esa situación, experimentamos la tensión humana del conflicto, lo que no se da cuando interactuamos por las redes.

El tráfico en redes genera información sobre cómo piensa el ser humano, pero también sobre cómo se comporta emocionalmente, y a partir de ello se genera un valor de agrupación que reporta beneficios económicos.

(José María Lassalle)

La segunda característica que, según Hernández, facilita los discursos de odio por Internet es que las personas con ideas más extremas, que antes podían sentirse aisladas, ahora en las redes encuentran a otras afines, lo que puede darles la impresión de que muchísima gente comparte sus puntos de vista. Y la tercera característica es que permite organizarse para realizar ciertas acciones, como insultar de forma coordinada.

Hernández añade aún otro factor más: la velocidad. En las redes sociales todo va muy rápido; para conseguir captar la atención, se buscan mensajes de impacto, lo que en los medios de comunicación equivale a sensacionalismo. “Se trata de captar primero tu atención y luego de provocarte una reacción emocional –miedo, odio, angustia...–, porque cuando das una respuesta emocional actúas sin pensar y entonces será mucho más fácil que hagas un *like* y lo compartas”. Todo eso, concluye Hernández, es capital para quien ha creado el contenido.

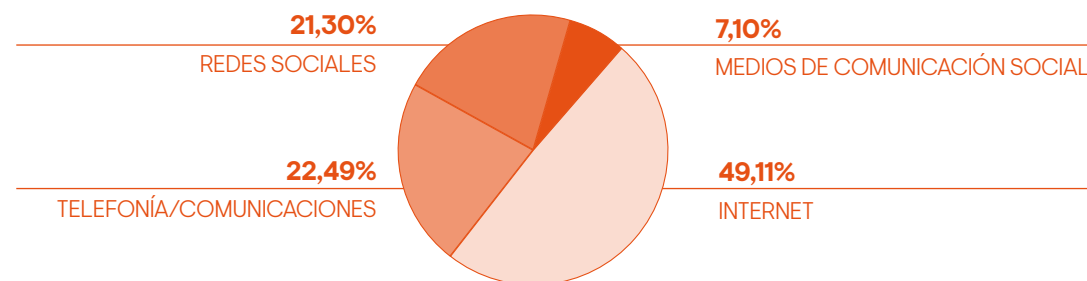
| INTERNET Y REDES SOCIALES | 2020 | 2021 | 2022 | Variación 2021/2022 |
|--|------------|------------|------------|---------------------|
| ANTIGITANISMO | 6 | 2 | 0 | -100,00% |
| ANTISEMITISMO | 0 | 2 | 3 | 50,00% |
| APOROFOBIA | 0 | 2 | 2 | 0,00% |
| CREENCIAS O PRÁCTICAS RELIGIOSAS | 7 | 12 | 7 | -41,67% |
| DELITOS DE ODIO CONTRA PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 9 | 6 | 6 | 0,00% |
| DISCRIMINACIÓN GENERACIONAL | 0 | 4 | 3 | -25,00% |
| DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ENFERMEDAD | 3 | 8 | 1 | -87,50% |
| DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO/GÉNERO | 17 | 17 | 19 | 11,76% |
| IDEOLOGÍA | 78 | 76 | 34 | -55,26% |
| ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO | 32 | 60 | 43 | -28,33% |
| RACISMO/XENOFOBIA | 37 | 43 | 51 | 18,00% |
| TOTAL DELITOS E INCIDENTES DE ODIO | 189 | 232 | 169 | -27,16% |

Fuente: Informe sobre la evolución de los delitos de odio en España 2022. Ministerio del Interior.

| TIPO DE HECHO | Hechos |
|--|------------|
| AMENAZAS | 50 |
| INJURIAS | 27 |
| PROMOCIÓN/INCITACIÓN PÚBLICA AL ODIO, HOSTILIDAD, DISCRIMINACIÓN | 26 |
| TRATO DEGRADANTE | 12 |
| COACCIONES | 9 |
| ACOSO CONTRA LA LIBERTAD DE LAS PERSONAS | 8 |
| RESTO | 37 |
| Total | 169 |

Fuente: Informe sobre la evolución de los delitos de odio en España 2022. Ministerio del Interior.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS MEDIOS EMPLEADOS PARA COMETER DELITOS DE ODIO



Fuente: Informe sobre la evolución de los delitos de odio en España 2022. Ministerio del Interior.

1 <https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/servicios-al-ciudadano/delitos-de-odio/estadisticas/INFORME-EVOLUCION-DELITOS-DE-ODIO-VDEF.pdf>

Manuel Gámez añade que la expresión de los discursos de odio por Internet puede acarrear beneficios psicológicos para quien los realiza, mientras que le supone muy poco coste. Internet permite que fácilmente el usuario se sienta miembro de un grupo y liberar malestares, es decir, Internet funciona como una válvula de escape. En cambio, ¿cuáles son los costes, los castigos por perpetrar discursos de odio en Internet? Según Gámez, es muy difícil perseguir estos discursos. Incluso puede que castigar un discurso de odio en Internet contribuya a reforzarlo. Es decir, estas conductas se mantienen porque son reforzadas, tanto a nivel individual, intrapsíquico, como a nivel externo por parte de las redes, que no establecen consecuencias para este tipo de discursos.

José María Lassalle coincide con Manuel Gámez acerca de la función de válvula de escape que a menudo poseen los discursos de odio para muchas personas. Con ellos una parte muy importante de los malestares que acumulan nuestras sociedades son canalizados contra chivos expiatorios, lo que permite hacer el “reset” necesario para seguir instalados en vidas marcadas por la conflictividad y la desigualdad.

Así mismo, Lassalle explica que la interacción a través de las pantallas contribuye a eliminar las percepciones mediante las que hasta ahora las personas habíamos identificado los efectos morales de nuestra conducta, el daño que nuestras acciones pueden provocar. Se trata de un componente antropológico, y es que la pantalla actúa como un abismo que nos permite desdoblarnos y objetualizar a quien tenemos enfrente, afirma Lassalle. Es decir, la corporeidad se diluye y nos instalamos en una experiencia de la realidad que es un simulacro de esta, es la maximización de lo que en su momento se denominó la sociedad del espectáculo, “esa especie de capitalismo hiper consumista que ha hecho que finalmente nuestra imagen sustituya a nuestra propia realidad en forma de un simulacro”.²

Aquí hay una reflexión no explicitada detrás del propio diseño de la tecnología aplicada a la comunicación y a través de las redes sociales, que es que se busca, por un lado, estimular los efectos de la gamificación e interpretar que este simulacro responde a dinámicas de juego y, por tanto, carece de un efecto pernicioso, mientras que, por otro lado, el propio simulacro favorece la brutalización al hacernos interactuar en un entorno sin presencialidad corpórea, de forma que tenemos más capacidad para brutalizarnos, de comportarnos de manera agresiva, sin que percibamos nítidamente el efecto que nuestro comportamiento tiene en el otro. Eso, concluye Lassalle, está brutalizando nuestra existencia y está siendo políticamente utilizado, sobre todo por la derecha alternativa norteamericana.

2 Sobre la pérdida de la corporeidad y de la empatía, véase Lassalle, José María (2019). *Ciberleviatán. El colapso de la democracia liberal frente a la revolución digital*. Barcelona: Arpa.

La brutalización

A propósito de la brutalización, Manuel Gámez expone que la abundantísima investigación empírica sobre los mecanismos de desconexión moral explica por qué nos desvinculamos del ser humano que se encuentra al otro lado de la pantalla y podemos incluso dañarlo. Estos mecanismos son, por ejemplo, la difusión de la responsabilidad (“Es que todo el mundo lo hace”), la minimización de las consecuencias (“¿Qué importancia tiene? ¡Total, es un tuit!”), la comparación ventajosa (“Hay cosas muchísimo peores. Otras veces los llevaban a campos de concentración”), el etiquetaje eufemístico (“No es odio, es libertad de expresión”), así como la deshumanización de la víctima (los gais, las mujeres, las personas de una determinada raza...) y su culpabilización (“Es que se lo han ganado”, “Es que tienen pluma”...).

Acerca de la culpabilización de la víctima, Gámez cuenta que, cuando interviene en casos de *ciber bullying* y de ciber odio –dos fenómenos relacionados, pero distintos; el discurso de odio sería una forma de ciber acoso caracterizada por fomentar la violencia o la discriminación contra colectivos o contra personas por pertenecer a estos colectivos–, a menudo oye comentarios del tipo: “si no subiera esos vídeos que sube a TikTok...”, “si no publicase esos mensajes que publica en Twitter...”, “... no pasarían estas cosas”. Para Gámez, hay que dejar de culpabilizar y responsabilizar a la víctima, puesto que la revictimiza, lo que puede acarrear graves consecuencias. Es preciso explorar con la víctima algunas emociones que están muy presentes en estas situaciones, como son la vergüenza y la culpa, así como desarrollar la resiliencia, es decir, la capacidad de recuperarse de este tipo de agresiones buscando apoyo social, orientándose a metas u objetivos concretos, clarificando los propios valores, explorando fortalezas personales...³

Es preciso educar a la ciudadanía sobre ello para que presione a plataformas y a instituciones a fin de que sean más restrictivas.

(Pablo Hernández)

3 Sobre los efectos del *ciberbullying* en la adolescencia véase Wachs, Sebastian; Gámez, Manuel; Wright, Michelle (2022). “Online Hate Speech Victimization and Depressive Symptoms Among Adolescents: The Protective Role of Resilience”. En *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, Julio (7), pp. 416-423.

El papel de cada red social en la difusión de discursos de odio

Pablo Hernández advierte que hablamos de redes sociales en general, pero que cada una posee una dinámica distinta y agrupa a un tipo de población diferente. Debemos realizar, pues, un análisis más fino si queremos ser efectivos. Por ejemplo, WhatsApp lo emplean el 85% de los españoles todos los días, y no se puede monitorizar porque son mensajes privados. Maldita.es tiene una idea de lo que está circulando por este canal gracias a las alertas que le llegan, y ha detectado muchísima desinformación. Explica Hernández: “Lo que tiene WhatsApp es que, como son mensajes que te manda gente que conoces, les das un plus de confianza, con lo que es muy fácil desinformar a través de él. Si a una persona mayor, su nieto le manda un mensaje, no dudará de su credibilidad, pues se lo ha enviado su nieto y este no le va a desear ningún mal, por lo que tiene que ser cierto”.⁴

Sabemos mucho de ciberseguridad, pero muy poco de educación en valores en el ámbito de la educación en Internet. (Manuel Gámez)

En cambio, prosigue Hernández, Telegram dispone de una parte privada igual que WhatsApp, pero también cuenta con canales públicos temáticos. Estos permiten que se organicen algunos grupos que difunden teorías de la conspiración o que desinforman. En Telegram se rearmen con contenidos que refuerzan sus posiciones radica-

les y luego los publican en Twitter o en otros sitios. ¿Y qué ocurre en TikTok e Instagram? Pues que los discursos de odio se difunden mediante un formato de entretenimiento. El problema es que quien los ve –muchacha joven y, por tanto, especialmente vulnerable a estos discursos– no piensa en términos de si es verdad o es mentira, sino de “esto me entretiene o no me entretiene”.

⁴ <https://maldita.es/malditateexplica/20210714/desinformacion-discurso-odio-encuesta/>

Los algoritmos

José María Lassalle cree que la brutalización sustituye la violencia física por una violencia psicológica ante la cual el Estado no puede ejercer su monopolio legítimo de la violencia, debido a que se arguye que este tipo de comunicación se enmarca dentro la libertad de expresión y de opinión. Pero, prosigue, al igual que la libertad de expresión no ampara el daño moral contra otras personas en los *mass media* tradicionales, lo mismo debería suceder en las redes sociales. Y eso nos lleva al algoritmo.

La libertad de información y expresión está correctamente protegida; el problema es la acción que el algoritmo puede ejercer sobre ella. Porque el algoritmo consigue viralizar contenidos de odio, sea empleando la brutalización o la caricaturización. El algoritmo regula la conversación en Twitter o la difusión de un determinado contenido en TikTok. El algoritmo está pensado para la viralización en el sentido de que, a más tráfico, mayores beneficios económicos. Lassalle precisa que no solo hablamos ya de tráfico comercial, sino también de registrar con todo detalle cómo funciona la mente humana. Es decir, los datos que generamos interactuando en la infoesfera permiten predecir comportamientos que son susceptibles de futuros comercializables y que erosionan la capacidad del ser humano de aprender mediante el error en la toma de decisiones, pues ya se está predeterminando el contenido que cada cual va a consumir en Internet. En el ámbito de las redes, el tráfico genera información sobre cómo piensa el ser humano, pero también sobre cómo se comporta emocionalmente, por ejemplo, cuando ve un vídeo que ridiculiza a otra persona, y a partir de ello se genera un valor de agrupación que reporta beneficios económicos, algo que no se permitiría en el terreno no digital y que no puede ampararse bajo la libertad de expresión.

Pablo Hernández añade que los ciudadanos son vagamente conscientes del empleo de sus datos. Seguramente saben que, si muchas aplicaciones son gratis, es debido a que el producto es ellos mismos. Pero, en cambio, no son conscientes de la gravedad que puede suponer que las plataformas dispongan de nuestros datos o reciban tanta información sobre nosotros mismos sin apenas control. Por tanto, es preciso educar a la ciudadanía sobre ello para que presione a plataformas y a instituciones a fin de que sean más restrictivas.

La expresión de los discursos de odio por Internet puede acarrear beneficios psicológicos para quien los realiza, mientras que le supone muy poco coste.

(Manuel Gámez)

El papel de las compañías tecnológicas

Manuel Gámez considera que las compañías tecnológicas deberían rendir cuentas acerca de su responsabilidad en la difusión de estos discursos, porque no ejercen prácticamente control alguno.

Pablo Hernández coincide en que las compañías tecnológicas deberían ser más rigurosas en la moderación y el control de contenidos, por ejemplo, en Twitter, y actuar contra los contenidos de odio, pero tiene la sensación de que lo que preocupa a estas empresas es tan solo el beneficio, y si el contenido se hace viral, aunque sea un discurso de odio, les da igual. En su opinión, hay veces que da la sensación de que las acciones que emprenden son bastante cosméticas y que podrían comprometerse muchísimo más.

El legislador debe establecer deberes digitales que conlleven consecuencias jurídicas que nos afecten directamente si producimos daños..

(José María Lassalle)

Para Lassalle las plataformas que gestionan las redes no pueden alegar que no es competencia suya evitar la difusión de discursos de odio, porque en el diseño que sus ingenieros han planteado en los códigos fuente de los algoritmos priman los contenidos de violencia, de odio, de brutalización, con la intención de generar más tráfico y, por tanto, mayores beneficios. Por eso es el algoritmo y no la libertad de expresión lo que hay que regular.

Las soluciones

Para Pablo Hernández, los mecanismos que se están empleando para luchar contra los discursos de odio en las redes son claramente insuficientes, pero hay que empezar a construir sobre algo y es positivo ir denunciando los contenidos de odio. Distingue entre denunciar contenidos de odio, reducirles la visibilidad y eliminarlos, porque cuando nos referimos a eliminar contenidos hay que ser muy cuidadoso, ya que aparece la cuestión de la libertad de expresión.

Por otra parte, prosigue Hernández, se debe educar a la gente para que, antes de compartir algo por Internet, reflexione y se asegure de que su contenido es legítimo. También se muestra preocupado porque la ciudadanía se fía cada vez menos de los medios de comunicación. Aunque en buena medida sea culpa de los propios medios, considera imprescindible tratar de recuperar la credibilidad a fin de que quien está en las redes sociales sepa que son fuentes fiables y las utilice para contrastar noticias que ha leído en otros medios.

Hernández cuenta como hace poco, en el *Digital News Report*, un informe internacional sobre el estado del periodismo que analiza también el funcionamiento de las redes sociales, preguntaban en cada una de las redes las fuentes que empleaban los usuarios para informarse. Un resultado que le pareció llamativo es que había un porcentaje muy alto de usuarios de TikTok, una red usada sobre todo por jóvenes, en que la fuente principal para informarse eran otras personas como ellas.⁵ El problema de esto es: ¿qué criterios debe seguir el usuario de TikTok para fiarse de otro a quien no conoce de nada? Los criterios para ver de quién se puede fiar uno en redes sociales son complicados, concluye Hernández, y hay que tratar de que la gente sea consciente de que no puede fiarse de cualquiera y crear una serie de procesos para discernir con un porcentaje elevado de éxito de quién pueden fiarse y de quién no.

Manuel Gámez añade que existen distintos niveles de acción. Un primer nivel consiste en identificar qué es un discurso de odio y relacionarlo también con las *fake news* y la desinformación. En el ámbito educativo donde trabaja, se trata primero de identificar qué es un discurso de odio en este ámbito. Acto seguido hay que interpretar la relevancia de cada discurso de odio en concreto y, después, asumir la responsabilidad de intervenir. Muchas veces los educadores dudan sobre qué hacer y qué proponer a la sociedad y a los adolescentes que hagan: ¿ignorar el discurso de odio, elaborar un contradiscurso, buscar información fidedigna...?

Los medios de comunicación tratar de recuperar la credibilidad a fin de que quien está en las redes sociales sepa que son fuentes fiables y las utilice para contrastar noticias que ha leído en otros medios.

(Pablo Hernández)

⁵ <https://www.digitalnewsreport.es/2023/la-gente-corriente-44-y-los-medios-alternativos-y-sus-periodistas-35-dominan-como-fuentes-informativas-en-tiktok/>

Un segundo nivel de acción es más social y consiste en la alfabetización digital, en enseñar a buscar fuentes de información fidedigna, por ejemplo. Un tercer nivel es el tecnológico y consiste en pedir transparencia a las compañías tecnológicas y que rindan cuentas. Finalmente, tiene que haber un nivel más político y legal, que ha de consistir en aclarar cuáles son los derechos y los deberes digitales.

Pero de todas las acciones, para Gámez la más fundamental tal vez sea la educación. Educación en el uso de Internet, pero sobre todo educación ética, educación en valores generales para la vida, es decir, valores como la responsabilidad en Internet, el respeto, el cuidado y el autocuidado, la libertad de expresión o la igualdad. Y concluye: “Sabemos mucho de ciberseguridad pero muy poco de educación en valores en el ámbito de la educación en Internet.”

José María Lassalle coincide con Gámez en que la educación en valores es fundamental, así como empoderar a la ciudadanía para que recupere la instrumentación de la tecnología, para que sepa gestionarla adecuadamente. Asimismo, cree que hay que llevar a cabo una regulación específica desde lo público, no solo identificando derechos digitales que creen una nueva generación de derechos fundamentales en la infósfera, sino también estableciendo el legislador deberes digitales, que obliguen, que conlleven consecuencias jurídicas que nos afecten directamente, si producimos daños.

Lassalle comparte que debemos tener una visión optimista de la tecnología, de sus capacidades de empoderamiento, de aumentar nuestra humanidad, ciertamente; pero también considera que tenemos que ser capaces de evitar que Internet se convierta en una jungla en donde todo está permitido. Y concluye: los seres humanos estamos sustituyendo el mundo físico en el que hasta ahora nos desenvolvíamos para entrar en un mundo fundamentalmente imaginario, comunicativo. Tendremos que encontrar las herramientas de aprendizaje, los recursos y los mecanismos emocionales que nos hagan empáticos en un entorno simulado. El ser humano debe afrontar esta aventura como si fuera una nueva odisea, la odisea digital.



Huma

Centro de estudios
en Humanidades,
Cultura y Comunicación
en la era digital