

**Uned – Universidad de Educación a Distancia
2019 - 2020**

Master en Comunicación y Educación en la Red

Título del TFM

FACTORES CONCERNIENTES AL ODIO EN LAS REDES SOCIALES

Alumno: Ermeson Vieira Gondim

Tutora: María del Carmen Navarro García-Suelto

ÍNDICE

Título	3
Resumen	3
Palabras clave	3
Introducción	4
Metodología	4
La teoría cultural del odio	5
La teoría posestructural del odio	6
Entre placer y odio	7
El odio en internet - sociabilidades	9
Sistemas cerrados y agresividad	12
Conclusiones	15
Referencias bibliográfica	16
Anexos	18
1. Nota sobre las traducciones	18
2. Descripción de la metodología	18
3. Otros documentos:	19
4. Limitaciones del estudio	25
5. Prospectiva (futuro)	25

Título

FACTORES CONCERNIENTES AL ODIO EN LAS REDES SOCIALES

CONCERNING FACTORS TO HATRED ON THE SOCIAL NETWORKS

Resumen

La apreciación de Internet ha cambiado desde la aparición de las redes sociales y el surgimiento de conflictos, comportamientos agresivos, falsedades y odio que se propagan por la red. Estos conflictos no se han limitado al mundo virtual si no que han contaminado las relaciones sociales y políticas en comunidades, etnias y países. Este artículo, estructurado como un análisis sistemático de documentación está enfocado en el análisis de información, hace inferencias sobre las causas y dinámicas que expliquen la existencia y la propagación de la agresividad y del odio en las RRSS. Se ha observado que las pasiones y convicciones previas juegan un papel en la propagación de falsedades. Sin embargo, la noción de discurso de odio debe ser actualizada constantemente una vez que esta depende del contexto y de la evolución del lenguaje. Se ha constatado que las relaciones sociales en las RRSS son, en gran medida, débiles o defectuosas. Se han detectado dos enfoques paradójicos que estarían envueltos en la psicología de la polarización en las redes sociales: el modelo deliberativo (el contacto con visiones opuestas disminuye el extremismo) y el modelo sesgado (el contacto con visiones opuestas aumenta el conflicto y extrema las posiciones). A pesar de que haya constatado que la participación en grupos en línea de ideología homogénea puede aumentar el extremismo de un individuo, no se ha llegado a una conclusión definitiva en cuanto al modelo preponderante para la resolución del problema, sin embargo se ha concluido que parte de la agresividad puede deberse a la falta de equidad en las relaciones, a la ausencia de proyectos de participación y construcción colectiva que sirvan de punto de convergencia para la unión de los diferentes miembros de las RRSS. Aun así, el modelo deliberativo parece ofrecer mayores ventajas para la sociabilidad, la resolución de los conflictos y para la democracia.

Palabras clave

Odio, redes sociales, agresividad, extremismo.

Hatred, social networks, aggressiveness, extremism.

Introducción

En los últimos años hemos visto un incremento de discusiones sobre el uso de las redes sociales por individuos y grupos que se dedican a perseguir otros individuos, grupos, instituciones e incluso difamar países por motivos ideológicos, religiosos o políticos.

Los grupos de odio se han multiplicado en las redes sociales a punto de interferir en la percepción de la realidad social y política compartida produciendo subversiones o versiones alternativas de esta realidad social, política e incluso científica como ha sido el caso de grupos que negaron la gravedad del covid-19 contra la salud de la población.

Hemos percibido ondas de odio por partes: en Italia contra los inmigrantes y refugiados; en Polonia contra los derechos de las mujeres y LGBTQI+, donde incluso se crearon “zonas libres de gais”; en Alemania, con los movimientos de la derecha alternativa y los negacionistas que exigieron el fin del uso de mascarillas mientras demonizaban a Angela Merkel y la democracia alemana; en Brasil donde los activistas de derechos humanos, los LGBTQI+, la población negra y las feministas han sido constantemente víctimas de ataques dentro y fuera de las redes sociales; o notablemente en Estados Unidos donde los movimientos racistas, anti-vacunas, anti-feministas, anti-ciencia han conseguido el apoyo, a veces velado, dudoso, o abierto del Presidente Trump. Actitudes estas que han llevado a una presión social, política y hasta económica por parte de individuos, grupos, organizaciones, instituciones como gobiernos, parlamentos y juzgados a fin de impedir que esas acciones odiosas destruyan la cohesión social, la ciencia y la democracia.

Twitter ha sido la primera RRSS en tomar medidas contra la propagación de información dañina y odio removiendo incluso falsedades divulgadas, por ejemplo, por Trump o Bolsonaro. Facebook, que generalmente se ha mostrado en contra de excluir las falsas noticias y el odio de su plataforma, ha sido obligado a hacerlo, y hasta ha llegado a desactivar 73 cuentas de apoyadores de Bolsonaro y su familia o colocar un aviso en un vídeo de Trump para informar que era falsa la información que contenía (Soprana, P., Onofre, R., & Patrícia, C. M., 2020) (d’O, F., & AFP., 2020).

La cuestión no deja de levantar interrogantes sobre cómo las redes sociales están afectando nuestras emociones, nuestras relaciones y cohesión social, en fin, nuestra democracia. Este TFM busca responder a la pregunta: **¿qué factores pueden estar condicionando la agresividad, el odio y el extremismo en las redes sociales?**

Metodología

Para llevar a cabo este TFM se ha realizado un extensivo análisis sistemático de documentación centrado en el análisis de la información. Dicho análisis se adecua dentro del paradigma cualitativo con el objetivo de revelar patrones o discursos alrededor del tema del odio en las RRSS.

Según María Elinor Dulzaides Iglesia y Ana María Molina Gómez (2004),

“el análisis de información, a diferencia del tratamiento documental, se centra en el análisis de contenido en un contexto específico, se remite directamente al autor, produce información para toma de decisiones, posibilita la recuperación de la información, está condicionada por la calificación, inteligencia y creatividad del analista y es capaz de ofrecer, más que referencias, datos derivados del análisis y la síntesis de la información evaluada”. (§ 4.2)

Este estudio tiene como foco la información, sin embargo, no se limita simplemente a mapear estos aspectos o características, si no que intenta hacer inferencias al respecto de dichos hallazgos, a fin de revelar aspectos nuevos que no han sido todavía estudiados o que han pasado desapercibidos anteriormente.

Para Fernando López Noguero (2002) “en tanto que esfuerzo de interpretación, el análisis de contenido se mueve entre dos polos: el rigor de la objetividad y el de la fecundidad de la

subjetividad. Disculpa y acredita en el investigador esa atracción por lo oculto, lo latente, lo no aparente, lo potencial inédito, lo ‘no dicho’, encerrado en todo mensaje” (p.173).

Para este estudio fueron previamente seleccionados y analizados veintiún libros, cuarenta y seis artículos de revistas y periódicos científicos, tres artículos de periódicos y tres sitios web de los cuales, finalmente fueron utilizados diecinueve libros, sete revistas y periódicos científicos, cinco periódicos y tres sitios web.

Parte del material seleccionado pasó por una lectura completa de los textos, pero algunos fueron descartados por la imposibilidad de acceso al contenido completo de los mismos. El análisis del material resultante de dicha selección ha sido analizado con la ayuda de un diario de campo, donde se tuvo en consideración aspectos relativos al odio y la agresividad como emoción, formas y razones para su propagación, así como las ideas en relación a como se pueden neutralizar dichas emociones y prácticas en las redes sociales. Se ha prestado mucha atención a las teorías que intentan explicar el odio en las redes, sus variantes y las contradicciones entre ellas, a fin de comprender mejor la problemática y presentar una visión más completa y coherente del fenómeno.

El TFM busca dar razones sobre lo que mueve las acciones y las ideas humanas en relación a la agresividad en las RRSS. En términos prácticos se ha enfocado en dos aspectos esenciales para intentar dar respuesta a la pregunta de la investigación:

1. Las estructuras presentes en las RRSS: Se cuestionan aspectos relativos al lenguaje incluyendo la noción de poder del discurso presentado por Michael Foucault.

2. El propio individuo: Se buscan causas y razones para explicar la agresividad. Este enfoque es más posestructuralista, una vez que no se presupone que el significado no depende completamente de las estructuras de las RRSS, si no, que en gran medida, de la interpretación de los usuarios, la cual está supeditada a los valores recibidos y desarrollados socialmente.

El estudio se encaja dentro de la premisa del uso del método comparativo para evaluar las diferencias y similitudes entre ellos, tanto por el análisis de contenido de los documentos como por el análisis de estas perspectivas. Miguel Beltrán (2015) afirma que “la comparación se interesa tanto por las diferencias como por las semejanzas (tanto más por las primeras cuanto la analogía sea mayor), y no siempre versa sobre objetos diferentes pertenecientes a épocas o ámbitos separados, sino que en ocasiones se comparan los resultados obtenidos del estudio de un mismo fenómeno desde perspectivas diferentes...” (p.23).

La teoría cultural del odio

Una de las primeras preguntas que nos hacemos al discutir un medio de comunicación es como se da la representación de las ideas y como estas son capaces de construir significaciones dentro del proceso de comunicación. De manera similar, el debate sobre el odio y la agresividad en Internet merece al menos una breve discusión sobre la producción de significados a fin de sentar las bases de una discusión más profunda.

El teórico cultural y sociólogo, Stuart Hall (1997) presenta tres abordajes para la representación: el *reflexivo* donde el lenguaje simplemente reflejaría un significado que ya existe en el mundo material; el *intencional* que cuestiona si el lenguaje expresa solamente aquello que el autor o orador quería decir; el *constructivista* donde el lenguaje sería construido a través del lenguaje mismo, y el significado de las cosas, que surge a partir de uso del mismo lenguaje que los actores sociales hacen uso (pp. 24-26).

En Internet, supuestamente todo son significantes del mundo off-line. Este sería un universo lingüístico, representacional por naturaleza. Sin embargo, Internet va más allá de una simple representación del mundo exterior, una vez que su fuerte dinamismo, produce procesos de significación autóctonos como, por ejemplo, meta relatos, re-significaciones o mitificaciones de los signos a través de nuevas prácticas. Sea como fuere, para que el lenguaje sea significativo, es

necesario que los signos y los códigos sean inteligibles y compartidos socialmente produciendo una cultura.

Hall (1997) declara que “el término general que usamos para palabras, sonidos o imágenes que cargan significado es el signo” (p. 18). Para él (Hall, 1997),

“los signos están organizados en lenguas y es la existencia de lenguajes comunes que nos permiten traducir nuestros pensamientos (conceptos) en palabras, sonidos, o imágenes, y entonces usar estos, operando como un lenguaje, para expresar significados y comunicar pensamientos a otras personas”. (p.18)

Existen dos tipos de signos: los signos *visuales* o icónicos y los signos *indéxales* que son signos hablados o escritos. Sin embargo, Hall (1997) advierte que “el significado *no* está en el objeto, o persona, o cosa, ni está en el mundo. Somos nosotros que fijamos el significado tan firmemente que después de un rato, este viene a parecer natural y inevitable” (p. 21). Por ejemplo, el dibujo de una luna y una estrella puede simbolizar la luna y una estrella en el cielo pero al mismo tiempo puede representar el islamismo. ¿De dónde surgen las significaciones? Hall (1997) sostiene que podemos pensar la cultura “en términos de estos mapas conceptuales compartidos, sistemas de lenguaje compartidos y los códigos que gobiernan las relaciones de traducción entre ellos. El código fija las relaciones entre conceptos y signos” (p.21).

Los códigos son interiorizados por los miembros de una sociedad a través de mecanismos de represión, convencimiento, negociación y gratificación, siendo poco a poco naturalizados y finalmente se vuelven parte de un sistema de significación. La interiorización se da de manera inconsciente y los códigos son naturalizados al mismo tiempo que *entramos* en el lenguaje.

Por un lado, Internet y las redes sociales se presentan como una combinación de los tres enfoques de la representación, y presentan signos icónicos como fotos, vídeos o audios; otros signos son indéxales como los textos que representan objetos, personas o conceptos; Los textos también pueden aparecer solos o en combinación con otros elementos anclando significados distintos a los signos icónicos dentro de una dimensión *intencional* de la comunicación. Tampoco es inusual que los usuarios de Internet construyan o modifiquen el significado de los objetos digitales que les son presentados (*constructivismo*). Por otro lado, el mundo de las redes RRSS es un universo pre-estructurado donde predomina una intencionalidad, ya que muchas cosas son creadas con un propósito específico por las empresas tecnológicas. La existencia de algoritmos es la mayor prueba de ello.

La teoría posestructural del odio

En las RRSS, no son solos los usuarios los que determinan la estructura comunicativa, muchas veces el contenido recibido no está determinado por una comunicación o por azar si no por los algoritmos. Es posible que se produzcan burbujas lingüísticas o comunicativas, ya que las convenciones lingüísticas y los códigos no están realmente siendo compartidos socialmente, si no siendo manipulados a través del uso de algoritmos que potencian la asortatividad y economía de la atención para aumentar el lucro de las tecnológicas.

Estas limitaciones de los procesos de significación y comunicación están muy ligadas con la noción de “discurso” defendida por Michel Foucault (2004), por la cual la significación de las cosas (el orden del discurso) está relacionada con prácticas que se dan para disciplinar cuerpos y mentes.

No obstante este control no se daría solamente a través de la represión una vez que para Foucault (2014) la noción de represión “es totalmente inadecuada para dar cuenta de lo que existe justamente de productor en el poder” (p.44).

“Lo que hace que el poder se mantenga y que sea aceptado es simplemente que él no pesa sólo como una fuerza que dice no, pero que de hecho el permea, produce cosas, induce al placer, forma saber, produce discurso. Se debe considerarlo como una red productiva que atraviesa todo el cuerpo social mucho más que una instancia negativa que tiene por función reprimir”. (Foucault, 2014, p.44)

De esta forma, Foucault sugiere que los procesos de fijación de valores están más relacionados con procesos psicológicos de necesidad, placer y evitación del desplacer. Pero ¿cuáles son los procesos psicológicos que se están dando en las redes que afectan las sociabilidades produciendo odio y agresividad? Esto es lo que será discutido en los próximos epígrafes.

Entre placer y odio

El llamado discurso de odio se manifiesta en “expresiones que, en un sentido amplio, fomentan e incitan violencia, discriminación y hostilidad hacia individuos o grupos por razones de raza, xenofobia, religión, género, orientación sexual o discapacidad u otras formas de intolerancia” (Cabo Isasi y García Juanatey, 2016, pp.1-2). La amenaza del odio en internet va desde el racismo, la xenofobia, la homofobia, a la destrucción de las bases democráticas establecidas como garantías para el funcionamiento del Estado de Derecho.

Comúnmente el odio es entendido como una emoción que puede ir de ligera, de poca intensidad y duración rápida, a intensa y duradera (“Hatred,” n.d.). Pero puede ser también entendido como una acción destructiva contra individuos, colectivos, ideas, objetos y/o comportamientos. Pero, ¿de dónde surge la agresividad?

En su psicoanálisis, Freud dividió las pulsiones humanas en dos: placer (libido/Eros), y muerte (Tánatos). Eros sería por tanto la pulsión de vida, o sea, la responsable de promocionar y mantener el deseo de vida. Paulina Corsi (2002, § 3.13) explica que

“Freud sitúa a la pulsión de vida como representante de la cohesión, integración y organización, cuya finalidad es construir y conservar unidades cada vez mayores y más complejas. Eros constituye una fuerza de motorización y dinamización que provee al ser vivo del empuje necesario para contrarrestar lo negativo, permitiendo así conservar la vida y sostener el desarrollo”.

La pulsión de muerte no está necesariamente en oposición directa a la pulsión de vida o vice versa. Corsi (2002, § 3.14) afirma que “la pulsión de vida tiene a su cargo la tarea de liberar al organismo de la acción destructora del Tánatos y lo consigue principalmente a través de fusionarse con él”. Según Corsi (2002, § 3.14), “gran parte de esta acción es dirigida hacia el exterior convertida en agresividad, mientras que una porción de la mezcla permanece en el interior del organismo”. Así que por un lado está Eros como responsable de la cohesión, integración y organización, que son necesidades más internas; y por otro, Tánatos se manifiesta en gran parte hacia el exterior en forma de agresividad. Sin embargo tanto Eros como Tánatos ejercen la función de satisfacer al ego de alguna manera. La cuestión es que la pulsión de muerte suele ser silenciosa cuando se dirige hacia el propio individuo, pero agresiva y explosiva respecto a los otros, al exterior, y el odio es una de las manifestaciones de esta pulsión. Sin embargo sería un error creer que toda agresividad aunque destructiva tenga la intención de agredir gratuitamente. Erich Fromm (1972) por ejemplo, hace la distinción entre “agresión benigna” y “agresión maligna”:

“Debemos distinguir en el hombre *dos tipos de agresión enteramente diferentes*. El primero, que comparte con todos los animales, es un impulso filogenéticamente programado para atacar (o huir) cuando están amenazados intereses vitales. Esta agresión «benigna», *defensiva*, está al servicio de la supervivencia del individuo y de la especie, es biológicamente adaptativa y cesa cuando cesa la amenaza. El otro tipo, la agresión «maligna», o sea la crueldad y destructividad, es específico de la especie humana y se halla virtualmente ausente en la mayoría de los mamíferos; no está programada filogenéticamente y no es biológicamente adaptativa; no tiene ninguna finalidad y su satisfacción es placentera”. (p.16)

Así, observamos que no toda agresión está relacionada con la pulsión de muerte. De hecho ante una amenaza, no responder con la huida o con una agresión podría significar mucho más una manifestación de esa pulsión de muerte. Además de acuerdo con el pensamiento de Fromm, la

agresión maligna no podría ser considerada un instinto, ya que no está relacionada con una necesidad filogenética. La prueba de esto es que sólo el hombre posee este tipo de comportamiento agresivo.

Erich Fromm, hace una diferenciación entre los *instintos* (pulsiones biológicas) y las *pasiones humanas* (1972, p.18). Para él:

“... los *instintos* son soluciones a las necesidades *fisiológicas* del hombre, y las *pasiones* condicionadas por el carácter, soluciones a sus necesidades *existenciales*, son específicamente humanas. Estas necesidades existenciales son las mismas para todos los hombres, pero los hombres difieren en lo relativo a sus pasiones dominantes. Un ejemplo: el hombre puede ser impulsado por el amor o por la pasión de destruir; en uno u otro caso satisface una de sus, necesidades existenciales: la de ‘poner por obra’ o afectar algo, de ‘producir un efecto’ o hacer mella en algo. El que la pasión dominante del hombre sea el amor o la destructividad depende en gran parte de las circunstancias sociales; pero estas circunstancias operan en relación con la situación existencial biológicamente dada y las necesidades que en ella tienen su origen, y no con una psique indiferenciada, infinitamente maleable, como supone la teoría ambientalista”. (Fromm, 1972, p.18)

Así que, para Fromm, hay una diferencia entre lo biológico, lo social, lo circunstancial y finalmente las motivaciones del sujeto - sus pasiones.

El discurso de odio en las RRSS pasa necesariamente por el uso del lenguaje escrito o audiovisual en las redes para expresar desafecto contra sujetos, grupos, instituciones y países. Y así como Fromm, Sunstein (2008) también atesta la existencia de las motivaciones, convicciones, y disonancias cognitivas como condiciones previas para la propagación de bulos y falsedades en Internet (p. 4). Él (Sunstein, 2008) presenta cuatro tipos de propagadores de bulos:

- *Los estrechamente auto-interesados* que buscan satisfacer sus propios intereses aunque sus acciones puedan perjudicar a otros.
- *Los generalmente auto-interesados* que tal vez solo quieran atraer la atención pero les da igual si están propagando falsedades o causando daños.
- *Los altruistas* que por su preocupación por una causa les da igual si alguien pueda perecer en el proceso para llegar a sus fines, que es proporcionar el bien público.
- *Los propagadores agresivos, crueles y maliciosos* que efectivamente buscan herir personas, grupos y organizaciones pero no “por ninguna ira, rabia, o crueldad particular o generalizada” (p.4).

Las claves para el comportamiento agresivo, estarían así, condicionadas por las motivaciones (pasiones) y por las creencias de base de sus perpetradores, o sea, tanto los transmisores como los receptores que pueden venir a ser propagadores de mensajes agresivos. Erich Fromm argumenta que:

“Las pasiones humanas transforman al hombre de mero objeto en protagonista, en un ser que a pesar de enormes dificultades trata de hacer que la vida tenga sentido. Necesita ser su propio creador, transformar su estado de ente inacabado en alguien con finalidades y propósitos que le permitan cierto grado de integración.” (Fromm, 1972, p. 24)

Las redes sociales han proporcionado justamente esto, que cada uno de nosotros una vez provistos de un aparato electrónico con acceso a internet y una cuenta en una red social podamos expresar todas nuestras emociones, pensamientos, posiciones políticas e ideológicas, en fin, toda nuestra identidad a nivel público. Esto suena muy bien, sin embargo Fromm (1972) advierte que “el hombre ansia lo dramático y emocionante cuando no puede hallar satisfacción en un nivel superior, crea para sí el drama de la destrucción” (pp. 22-23). Para Isasi y Juanatey, (2016), los perpetradores de discurso de odio son “individuos obsesionados en atacar grupos específicos o aquellos que gastan su tiempo provocando otros usuarios a través de insultos o siendo agresivos con ellos (*haters* o *trolls*) (p.2). Seguramente en las RRSS ni todo el mundo está preparado para relacionarse “a un nivel superior”.

El odio en Internet - sociabilidades

Como hemos visto, la agresividad puede incluso ser un factor de preservación del individuo. Sin embargo no toda agresividad es moralmente admitida por el conjunto de la sociedad.

Isasi y Juanatey (2017) presentan siete características que son peculiares al discurso de odio en las RRSS:

- "La comunicación es descentralizada y en una escala masiva.
- Los medios sociales tienen un enorme potencial multiplicador.
- Los contenidos permanecen allí indefinidamente si no son borrados.
- Los contenidos pueden saltar de una plataforma a otra.
- El uso de seudónimos y anónimos está extendido.
- El sentimiento de 'virtualidad' ayuda a las personas a perder sus inhibiciones". (Juanatey e Isasi, 2007, p.2)

Estas características hacen que el material publicado en las RRSS tengan el potencial de propagar emociones y generar acciones que pueden ser explosivamente destructivas. Sin embargo, parte del problema del discurso de odio en internet es que está envuelto el dilema entre el derecho a la libertad de expresión y la necesidad de restringir ciertos discursos que amenazan la integridad física, psicológica de las personas e institucional de empresas y gobiernos. Abraham H. Foxman y Christopher Wolf (2013) en *Viral Hate (Odio Viral)* hablan sobre la película *The Innocence of Muslims (La Inocencia de los Musulmanes)* (Basseley Nakoula, 2012) que provocó revueltas principalmente en el Oriente Medio. En Libia, el embajador estadounidense y dos funcionarios de la embajada fallecieron durante las protestas, sin embargo, el extracto de la película, de 13 minutos, solo fue retirado de Youtube en los países árabes, siendo todavía accesible en la mayoría de países occidentales. En Estados Unidos y Europa, no ha bastado que la película haya causado al menos tres muertes para dejar de ser alojada en el portal de vídeos de Google. La Primera Enmienda de la Constitución (*First Amendment*) de Estados Unidos garantiza una libertad de expresión tan fuerte, que para Leslie Harris, presidente y CEO del Centro para la Democracia y la Tecnología (*Center for the Democracy and Technology*), asegura que "The Innocence of the Muslims puede que ni siquiera se clasifique como discurso de odio por los estándares de la mayoría de los estadounidenses" (Leslie Harris, citado por H. Foxman y Wolf, 2013).

"Pienso que ellos considerarían odioso, desagradable, pero tanto como una cuestión de ley y de normas culturales, pienso que debe de haber un número de estadounidenses que no lo verían como discurso de odio". (Leslie Harris, citado por H. Foxman y Wolf, 2013, p. 42)

Definir qué es un crimen o discurso de odio es el primer paso para superar el problema, pero tal vez sea la mayor dificultad. Pero, por otro lado, el problema realmente está en definir hasta dónde llega el límite de la libertad de expresión. Lógicamente estas cuestiones son más relevantes en las llamadas sociedades democráticas que en las que imperan regímenes autocráticos y autoritarios. En estos últimos, no hay espacio para polémicas, simplemente se censura o se reprime lo indeseado.

H. Foxman y Wolf (2013), han apuntado once categorías de discursos que "a veces" pueden ser considerados de odio: racismo, antisemitismo, intolerancia religiosa, homofobia, intolerancia dirigida a los discapacitados, odio político, rumores difamadores, misoginia y pornografía violenta, promoción del terrorismo, bullying cibernético, acoso y acecho y venta y promoción de productos orientados al odio.

Todo lo que nos parecería normal a primera vista, pero Foxman y Wolf (2013) advierten:

"Mientras lees la lista, irás casi ciertamente encontrarse asintiendo con la cabeza en acuerdo con el uso del término 'discurso de odio' para definir algunos de los ítems. Pero es probable que estés en desacuerdo con ello en otros casos". (H. Foxman y Wolf, 2013, p. 49)

Esto se da porque los crímenes de odio no se presentan de manera única. Ellos evolucionan conforme progresa política, ideológica y técnicamente una sociedad.

Ya en Alemania, por ejemplo, la *Netzwerkdurchsetzungsgesetz*, (Ley de Cumplimiento de la Red), obliga a las redes sociales a cumplir con la obligación de excluir 21 tipos de contenidos ilegales (Katrin Bennhold, 2018). Esta ley fue precedida por una declaración conjunta firmada entre la Secretaría de Estado y empresas de medios digitales, incluyendo Facebook. En el acuerdo, las empresas se comprometían en bloquear o borrar los contenidos ilegales en un plazo máximo de 24h. Investigadores independientes, contratados por el gobierno alemán, “se hicieron pasar dos veces por usuarios comunes y señalaron un discurso de odio ilegal. Durante las pruebas, descubrieron que Facebook había eliminado entre el 46 por ciento y el 39 por ciento” de ese contenido (Katrin Bennhold, 2018). Ya después de la Ley de Cumplimiento de la Red Facebook retiró el 100% del contenido ilegal.

Esto muestra, por un lado, que los criterios de los empleados en Estados Unidos sobre lo que es un crimen o discurso de odio no son necesariamente los mismos en Europa. Isasi y Juanatey, (2016), afirman que “a un nivel internacional, los diferentes abordajes para restringir el discurso de odio son generalmente reducidos a una división entre una perspectiva estadounidense más ‘tolerante’ y una perspectiva europea, que es más ‘intransigente’ hacia el discurso de odio” (p.3). Por otro lado la imposición de normas más estrictas provoca la necesidad de conocer la evolución de los crímenes de odio en la Red. Katrin Bennhold, (2018, §4.7) afirma que “la definición de odio está constantemente evolucionando”, una vez que este se desarrolla de forma lingüística en internet.

Los métodos utilizados por individuos y grupos también sufren una adaptación acorde con la evolución de la sociedad, los medios y los sistemas políticos y legales vigentes. Borgeson y Valeri (2004), presentan tres tipos de estrategias de los grupos de odio en internet:

- El enfoque “en tu cara” (*in-your-face*): “Páginas web usando este abordaje hacen inmediatamente claro al usuario que la fuente del mensaje es un grupo de odio. Dicho abordaje lo hace simple para los usuarios identificar la fuente del mensaje como sesgado e intolerante, y decidir fácilmente si ellos quieren continuar o no viendo el sitio” (Borgeson y Valeri, 2004, p.102).
- Información falsa (*false information*): “La presentación de la información parece tener un tono racional y de interés periodístico. ... En este caso puede no ser inmediatamente aparente al usuario que la fuente del mensaje sea un grupo de odio o que la información es inequívocamente falsa (Borgeson y Valeri, 2004, p.103-104).
- El enfoque “venta discreta” (*soft sell approach*): “esta es una estrategia más sutil en la cual la fuente y el sesgo de la fuente son ambiguos, ni claramente un grupo de odio, ni claramente –pero engañosamente– una fuente de noticias” (Borgeson y Valeri, 2004, p.104).

Borgeson y Valeri (2004), argumentan que “prejuicio y racismo manifiestos ya no son aceptables, que los grupos de odio de hoy se han dado cuenta que el tipo de retórica difamatoria usada en los años 50, 60 y 70 ya no son atractivos” (p. 104). Sin embargo parece que en nuestro tiempo una nueva versión del abordaje “en tu cara” se está poniendo de moda, quizás porque estos grupos ya han conseguido cierta hegemonía en las RRSS, o mismo representatividad política.

Yo llamaría a esta nueva estrategia “enfoque de chorradas (*bullshit*), payasadas y absurdidades” para conseguir amplificación mediática, distraer al público, mantenerse en evidencia y pasar valores e ideas antidemocráticas. Este es el caso de gobernantes como Donald Trump en Estados Unidos y Jair Bolsonaro en Brasil. Muchas de estas “chorradas” no se encajan estrictamente dentro del concepto de noticia falsa o mentira, ya que no tienen ninguna relación con la verdad o la realidad (On Bullshit, Harry Frankfurt, 1985). Son pura ficción que tienen como razón, además de lo que ya ha sido dicho, alimentar el subconsciente de sus seguidores con fantasías infantiles a fin de mantener el odio y el control de los individuos. En Hate Inc. (Odio Incorporado), Matt Taibbi (2019) discute el papel de los medios en las elecciones presidenciales de

Estados Unidos y la excesiva cobertura de los medios a la campaña de Trump. Taibbi (2019) afirma que “Trump ganó porque los medios no se pueden resistir una historia de gran venta” (p. 38). Es más, Taibbi (2019) afirma que

“cuando esto rápidamente resultó tener consecuencias desastrosas, nosotros inventamos un nuevo abordaje para vender Trump que solo parecía menos irresponsable. En este nuevo ambiente solo habría dos tomas en prensa: pro-Trump y anti-Trump. Las dos tomas vendería extremadamente bien, en lugares respectivos” (p.38)

De esta forma, hasta los medios tradicionales estarían supuestamente sacando provecho económico de la polarización y del odio propagado a través del abordaje “chorradas (*bullshit*), payasadas y absurdidades”. Aquí existe también el peligro de la espectacularización de la política, lo que ayudaría a la extrema derecha acceder al poder. Bennett y Livingston (2018), en su artículo sobre la desinformación, afirman que “la disminución de la confianza en las instituciones socava la credibilidad en la información oficial en las noticias y abre públicos para fuentes de informaciones alternativas” (p.122). Es más, afirman que:

“Si bien los orígenes de mucha, y quizás la mayoría, de la desinformación son oscuros, a menudo pasan por las puertas de los medios tradicionales, lo que resulta en un "efecto amplificador" para las historias que serían descartadas como absurdas en épocas anteriores de un control de prensa más efectivo.” (Bennett y Livingston, 2018, p.124)

Para Wardle y Derekshan (2017) hay tres tipos diferentes de trastornos de la información:

- Desinformación. Información falsa y creada deliberadamente para dañar a una persona, grupo social, organización o país.
- Información errónea. Información que es falsa, pero no creada con la intención de causar daño.
- Información dañina [*mal-information*]. Información basada en la realidad, utilizada para infligir daño a una persona, organización o país. (Wardle y Derekshan, 2017, p.20)

(Wardle y Derakhshan, 2017, fig. I)

Traducción personal del gráfico original.



Esta última, es donde se encajarían las filtraciones, el acoso y el discurso de odio. Es importante destacar que tanto en la desinformación como en la información dañina existe la intención de falsificar y engañar al público y que es muy peligrosa ya que manipula las emociones

de los internautas haciéndolos compartir dichos artículos e historias engañosas. El engaño ya viene hecho, solo queda esperar a que sea compartido.

Pero volviendo al tema del dilema entre la restricción del discurso de odio en las redes sociales y la libertad de expresión, es verdad que en Estados Unidos, el uso de la Primera Enmienda para no eliminar ciertos contenidos es más una excusa que una imposición, una vez que cabría a las empresas permitir o no ciertos contenidos (H. Foxman y Wolf, 2013, p.53). Jaron Lanier (2018) sugiere que las RRSS no tienen solo interés en exponer el contenido producido por otros internautas de acuerdo con sus intereses y afinidades, sino también en presentarles visiones contrarias justamente con la finalidad de mantener su atención en las RRSS.

“tus propias visiones son dulcemente reforzadas, excepto cuando eres presentado con las más irritantes versiones de las visiones opuestas, calculadas por algoritmos. Calmar o irritar: cualquier cosa que mantenga tu atención”. (Jaron Lanier, 2018, p.76)

Así, redes sociales como Facebook estarían usando e incentivando intrigas en su red para mantener a los usuarios enganchados. Para Lanier (2018) el término que deberíamos usar para esta práctica no es “participar” (*to engage*), sino “manipular” “una vez que esto está hecho al servicio de terceras partes desconocidas que pagan a empresas de INCORDIO [BUMMER - Behaviors of Users Modified, and Made into an Empire for Rent - Conductas de usuarios modificadas en un imperio en alquiler] para cambiar tu comportamiento” (Jaron Lanier, 2018, p.77). De hecho, incluso cuando somos expuestos con visiones completamente opuestas a las nuestras, podemos estar siendo llevados a reforzar aún más nuestras visiones del mundo, lo que solemos llamar *sesgo de confirmación*.

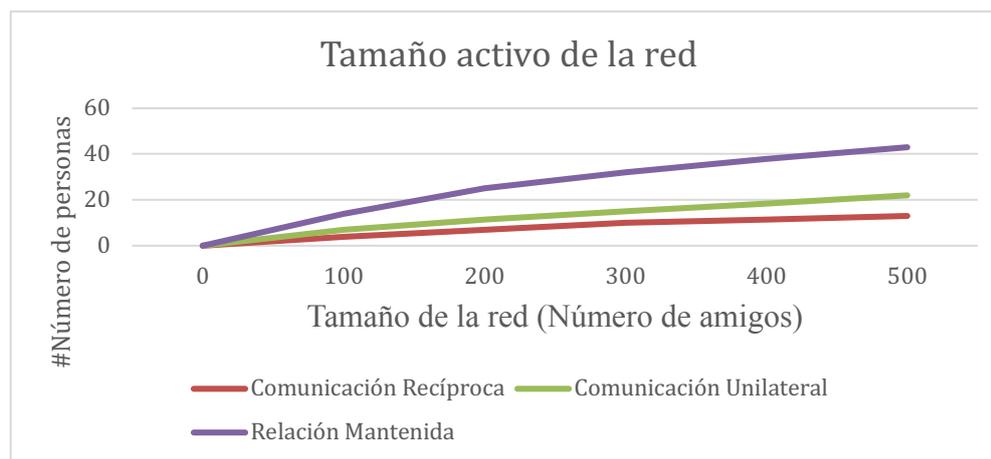
La mayoría de las RRSS como Youtube, Facebook y sus otras empresas (WhatsApp e Instagram), prácticamente se constituyen en monopolios donde el usuario tiene muy poco espacio para moverse más allá de los límites impuestos por los directivos de estas redes; una situación que recuerda lo que Goffman (1999, 2001) llamaba *instituciones totales* donde los *reclusos* están totalmente bajo el control de la autoridad que tiene más el papel de vigilar a los reclusos que de guiarlos. Esta falta de libertad y de conexión con el mundo exterior hace que en el caso de los usuarios empedernidos las RRSS sean percibidas cada vez más como sistemas discursivos, autoritarios y cerrados.

Sistemas cerrados y agresividad

El sentido común nos ha llevado a creer que la Sociedad Red (Castells, 2000, 2010) es por sí sola un lugar más libre y mejor, llevándonos a ignorar los conflictos que en ella se generan. Sin embargo, la comunicación en red no necesariamente aumenta la sociabilidad de los usuarios, tal y como ha explicado por ejemplo Cameron Marlow (2009) en el estudio donde muestra que en Facebook el número medio de amigos que una persona tiene es 120 y que el número de amigos con los cuales mantenemos una comunicación mutua es aún menor (§ 2.3). De 500 amigos, por ejemplo, una persona mantendría en un mes una comunicación recíproca de un máximo de 16 y de un mínimo de 10 amigos (Marlow, 2009). Las otras formas de comunicación son: relación mantenida donde el usuario consume algún contenido producido por un amigo; y la comunicación unidireccional, o sea, cuando el usuario se comunica con un amigo no obteniendo respuesta (Marlow, 2009, § 5.2).

(Marlow, 2009, fig. II)

Traducción personal traducción personal del gráfico original.



Como hemos visto, en las RRSS abunda un tipo de comunicación mucho más indirecta y mucho más monológica que dialógica. Por otro lado, varios teóricos han aportado diversas razones para ofrecer explicaciones sobre la agresividad, la polarización y el odio en las redes. Para Baym (2015, citado por Michael Hoechsmann et al., 2019) por ejemplo, “el carácter anónimo, la distancia espacial e ideológica, la facilidad de acceso e interacción y la no materialidad de las redes sociales les otorgan un aspecto irreal como espacios donde los actores no generan ningún tipo de consecuencia aparente” (p.58). Su afirmación ofrece algún tipo de explicación, pero ¿es la distancia espacial e ideológica definidora de la agresividad en las RRSS? ¿qué tipo de interacción colabora más para los conflictos? ¿aquellas en que la mayoría de los miembros del grupo piensan parecido (burbuja o filtro) o aquellas en que los individuos son confrontados con visiones diferentes de las suyas y terminan cerrándose en sus convicciones previas (sesgos de conformación)? ¿qué circunstancias favorecerían la agresividad?

Magdalena Wojcieszak (2010) presenta dos formas de interpretación del problema. El primero es el (1) *modelo deliberativo* que sostiene que “los lazos políticamente distintos pueden disminuir el extremismo y atenuar la influencia ejercida por grupos en línea radicales e ideológicamente homogéneos” (p.640). Este modelo favorecería la flexibilización de las ideas preconcebidas disminuyendo así las visiones fijas y extremistas. Gordon Allport (n.d.) mencionado en Lee De-Witt et al. (2019) presenta un modelo semejante que llama *hipótesis de contacto*. Esta hipótesis presupone que “el contacto entre grupos diferentes disminuye el prejuicio” (Lee De-Witt et al., 2019, sección How social media... párr. 4). El otro modelo es el (2) *modelo de procesamiento sesgado*. Dentro de ese modelo “encontrar diferentes opiniones exacerbaría aún más fuertes predilecciones” (p.640). Wojcieszak (2010) afirma que “eso ocurriría porque el compromiso personal sesga la percepción de la información, interpretación y evaluación, en esto las personas que están comprometidas con sus posiciones tienden a racionalizar sus opiniones ya formadas aceptando fácilmente información concordante y produciendo razones que sostienen sus visiones previas” (p.640).

Hemos visto anteriormente que las pasiones y las motivaciones juegan un gran papel en la agresividad y el odio, pero hay divergencias respecto al modo como el extremismo se exagera o se debilita dependiendo de las relaciones sociales dentro y fuera de internet. Tomemos por ejemplo Jaron Lanier y Eli Pariser (modelo deliberativo) por un lado y Lee De-Witt et al. por otro (modelo sesgado):

Tanto Jaron Lanier (2018) como Eli Pariser (2011) sostienen que los algoritmos (INCORDIO o personalización) son responsables por la falta de empatía y de la rotura de la malla social. Son algunos de sus argumentos:

- **“La democracia requiere que los ciudadanos vean cosas de uno y de otro punto de vista...”** (Pariser, 2011, p.5).

- **La democracia requiere una dependencia en hechos compartidos**” (Pariser, 2011, p.5).
- **La personalización misma cambia el modo con que las noticias son producidas.** Sitios de noticias están adecuando “sus titulares a nuestros intereses y deseos” (Pariser, 2011, p.9).
- **La personalización va junto con el *microtargeting* (micro focalización - *dark ads*) produciendo una comunicación oculta que puede ser usada para cambiar nuestras visiones o para fortalecer las ya existentes** (Lanier, 2018, p.77) (Pariser, 2011, p.14-15).
- **La personalización puede llevarnos a consumir informaciones que no son buenas ni para nosotros ni para la sociedad;**

Lee De-Witt et al.(2019), por el contrario, sugieren que la polarización en lugar de ser causada por filtros de burbujas, esta sería causada justamente por la exposición a visiones contrarias a las que uno ya tiene. Ellos mencionan una investigación realizada por Christopher Bail y colegas de la Universidad Duke en la cual se reclutaron cientos de demócratas y republicanos. El estudio expuso miembros de los distintos grupos a tuits generados por un bot que retuiteaba contenidos del lado contrario (Lee De-Witt et al., 2019). El resultado fue que los demócratas, después de un mes, permanecieron con las mismas posturas y los republicanos terminaron aún más conservadores.

En otro estudio realizado por Levi Boxell y colegas, se ha evaluado la polarización en diferentes edades. Ellos encontraron que la polarización era más fuerte en “grupos que usaban menos Internet, tales como los más mayores (75+)” (Levi Boxell et al., citado por Lee De-Witt et al., 2019). Sobre este estudio, Lee De-Witt et al. (2019), creen que, si Internet produce una polarización, esta debe de ocurrir de manera más indirecta. Esto ocurriría a través de la prensa tradicional, cuando debate en ella lo que pasa en el mundo de los medios sociales. “Es posible que el clima de debate en los medios sociales influya el tono de debate en otras plataformas de medios” (Lee De-Witt et al., 2019). Lee De-Witt et al. (2019) sugieren, según otros estudios, por ejemplo, que “tuits con palabras más emotivas y morales tenían más probabilidad de ser retuiteados” (William Brady et al., citado por Lee De-Witt et al., 2019). Lee De-Witt et al. (2019), afirman que:

“Todos los votantes respondieron más a palabras mostrando indignación moral, pero los efectos eran de alguna manera más fuertes para los tuits de los candidatos republicanos, y los republicanos eran más probables responder a las palabras emocionales sobre patriotismo o religión”. (§ 3.1)

O sea, el tono emocional y moralizante que algunas afirmaciones publicadas en las redes tienen tanto el poder de provocar una reacción de afirmación de las ideas previas de los internautas como el poder de llegar a ser ampliadas a través del retuiteo y poder convertirse en noticias en sí mismas a través de los medios tradicionales (Lee De-Witt et al., 2019).

“Este lenguaje mismo se vuelve noticia, una vez que los periodistas transforman los tuits en titulares que pueden generar miedo en el ‘lado contrario’. De esta manera, el ciclo entero de noticias se vuelve hacia un contenido más polarizado y cargado de emociones” (Lee De-Witt et al., 2019).

Para Lee De-Witt et al. (2019) la clave del entendimiento estaría en otros factores distintos de la información:

“A pesar de que el contacto intergrupual de hecho tiende a aumentar la cooperación - y reducir prejuicios - el efecto positivo puede depender de importantes factores contextuales, tales como la naturaleza del conflicto y si los grupos tienen status iguales o un objeto común ... a veces más contacto lleva a más problemas”. (§ 3.3)

No obstante, Wojcieszak (2010), llega a la conclusión de que la participación misma en dichos grupos exacerba el extremismo (p.651). Eso se daría debido a que “encontrar en línea a extremistas con mentalidades semejantes podría activar sus prejuicios” (Wojcieszak, 2010, p.643) y también porque “grupos en línea pueden aumentar el extremismo ejerciendo presiones normativas”

(Wojcieszak, 2010, p.644). Las redes sociales pueden conectar a las personas, pero en general se basan en un proyecto individual. El individuo ocupa el centro de las acciones de la Red y es a partir de él/ella que la red social estructura su economía. El usuario es el suministrador de información y debe ser consumidor de los productos allí anunciados, así como en el mundo offline, el trabajador trabaja para la burguesía y se espera que pague por los productos que él mismo produce.

Leo Lowenthal (1987) discutiendo sobre el substrato emocional de las quejas de los ciudadanos modernos (desconfianza, dependencia, exclusión, ansiedad, desilusión) afirmaba que “estos sentimientos no pueden ser descartados [*dismissed*] ni como accidentales ni como impuestos, ellos son básicos en la sociedad moderna” (p.16). Ellos “se mezclan para formar una condición fundamental de la vida moderna: mal-estar” (Lowenthal, 1987, p.16). Y es exactamente este crisol de sentimientos que facilita el trabajo del “agitador” para propagar sus falsedades y “verdades” destructivas en las RRSS. Para Lowenthal (1987):

“El mal-estar puede ser comparado con una enfermedad de la piel. El paciente que sufre de dicha enfermedad tiene una ansia instintiva de rascar su piel. Si él sigue las órdenes de un médico competente, irá se abstener de rascarse y buscar la cura para la causa de su picor. Pero si sucumbe a su reacción irreflexiva, irá rascarse con más fuerza. Este ejercicio irracional de auto-violencia le dará ciertamente un tipo de alivio, pero al mismo tiempo aumentará su necesidad de rascarse y en ningún caso irá curar su dolencia. El agitador dice continua rascándote”. (p.18)

Erich Fromm (1972) en su libro *Anatomía de la Destructividad Humana* llama la atención sobre el problema de la debilitación de los lazos sociales en la sociedad industrial moderna y hacia el aumento del sentimiento de aislamiento de ser humano:

“El hombre necesita un sistema social en que tenga su lugar y en que sus relaciones con los demás sean relativamente estables y se sustenten en valores e ideas de aceptación general. Lo que ha sucedido en la sociedad industrial moderna es que las tradiciones, los valores comunes y los lazos sociales personales genuinos con los demás han desaparecido en gran parte. El hombre masa contemporáneo está aislado y solo, aunque forme parte de una muchedumbre; no tiene convicciones que compartir con los demás: solo consignas e ideologías, que le proporcionan los medios de comunicación masiva. Se ha convertido en un átomo (el equivalente griego de «in-dividuo» = indivisible), que se mantiene unido sólo por intereses comunes, que al mismo tiempo suelen ser antagónicos, y por el nexo del dinero”. (p. 162)

Intuimos de esta manera que las razones para la agresividad y odio en las redes sociales pasa también por procesos sociales y económicos que provocan sentimientos y percepciones difíciles de comprender (tanto los procesos como los sentimientos), y que estos pueden ser manipulados por razones personales y políticas. Así, la agresividad no solo estaría ni relacionada con las burbujas y con la exposición a las ideas opuestas, sino también, con la incomprensión de los procesos sociales, económicos, políticos, ideológicos, etc. que imposibilitan la construcción de objetivos comunes.

Conclusiones

El presente estudio ha mostrado que el tema del odio en las RRSS es bastante complejo, yendo desde de la dificultad de definir lo que es realmente un crimen o discurso de odio hasta evaluar que tipos de relaciones son capaces de exacerbar o disminuir el extremismo y la agresividad entre sujetos de diferentes ideologías.

Aún así, el lenguaje de las redes sociales va más allá de una mera mimesis del mundo offline. Las estructuras de las redes delimitan lo que se puede y no se puede hacer dentro de ellas. Además los grupos de odio en Internet han conseguido actualizar y encontrar nuevas maneras de atacar y pasar adelante ideas intolerantes y anti-democráticas en las RRSS. Hemos visto que hay efectivamente una necesidad de control por parte de las RRSS y de la prensa tradicional de contenidos que se publican a fin de disminuir los conflictos y preservar las instituciones y el orden democrático.

Hemos concluido también que uno de los factores relativos a la agresividad en las RRSS son las pasiones y convicciones previas de los internautas, pero estas pueden ser exacerbadas cuando los individuos participan en grupos de pensamiento homogéneo en las redes. Sin embargo, en situaciones de desigualdad de oportunidades y comunicación pobre, el contacto entre los opuestos puede incluso exacerbar sus posiciones divergentes. Por último, creemos que es preciso fomentar el diálogo sincero y la capacidad de resolución de problemas a fin de construir una sociedad más unida y respetuosa.

Referencias Bibliográfica

- Beltrán, M. (2015). Cinco vías de acceso a la realidad social. En *El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación* (Cuarta edición, pp. 17-41). Alianza Editorial.
- Bennett, L., & Livingston, S. (2018). The disinformation order: Disruptive communication and the decline of democratic institutions. *European Journal of Communication*, 33, 122-139. <https://doi.org/10.1177/0267323118760317>
- Bennhold, K. (2018, mayo 19). Germany Acts to Tame Facebook, Learning From Its Own History of Hate. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2018/05/19/technology/facebook-deletion-center-germany.html>
- Borgeson, K., & Valeri, R. (2004). Faces of Hate. *Journal of Applied Sociology*, 21(2), 99-111. <https://doi.org/10.1177/19367244042100205>
- Castells, M. (2000). La era de la información. La sociedad red. Madrid: Alianza
- Colomé, J. P., & Salas, J. (2019, julio 4). Así caemos por la espiral tóxica de YouTube. *El País*.
- Corsi, P. (2002). Aproximación preliminar al concepto de pulsión de muerte en Freud. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40(4), 361-370. <https://doi.org/10.4067/S0717-92272002000400008>
- DE-WIT, L., BRICK, C., & VAN DER LINDEN, S. (s. f.). *Are Social Media Driving Political Polarization?* Greater Good. Recuperado 27 de noviembre de 2019, de https://greatergood.berkeley.edu/article/item/is_social_media_driving_political_polarization
- d'O, F., & AFP. (2020, agosto 6). *Covid-19: Trump censuré par Facebook et Twitter après avoir diffusé une «fake news»*. leparisien.fr. <https://www.leparisien.fr/societe/covid-19-trump-censure-par-facebook-et-twitter-apres-avoir-diffuse-une-fake-news-06-08-2020-8364195.php>
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: Dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1-1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011
- Foucault, M. (2004). *El Orden del Discurso* (A. G. Troyano, Trad.). TusQuets.
- Foucault, M., & Machado, R. (2014). *Microfísica do poder*. Paz e Terra.
- Foxman, A. H., & Wolf, C. (2013). *Viral hate: Containing its spread on the Internet* (First edition: June 2013). Palgrave Macmillan.
- Frankfurt, H. G. (2006). *On bullshit: sobre la manipulación de la verdad*. Paidós.
- Fromm, E. (1977). *Anatomía de la destructividad humana*. Siglo XXI.
- García Ferrando, M., Alvira, F., Alonso, L. E., & Escobar, M. (2015). *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación* (4.ª edición). Grupo Anaya Publicaciones Generales.
- Goffman, E. (1999). Microsociología e Historia. *Archipiélago: Cuadernos de crítica de la cultura*, 37, 105-106.
- Goffman, E. (2001). *Internados: Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu.

- Hall, S., & Open University (Eds.). (1997). *Representation: Cultural representations and signifying practices*. Sage in association with the Open University.
- Hatred. (2020). En *Wikipedia*.
<https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Hatred&oldid=973172716>
- Hoeschsman, M., R. Carr, P., & Thésée, G. (2019). Viejos, nuevos medios y Democracia 2.0. En *La posverdad: Una cartografía de los medios, las redes y la política* (Primera). Editorial GEDISA.
- Jowett, G., O'Donnell, V., & Jowett, G. (2012). *Propaganda & persuasion* (5th ed). SAGE.
- Juanatey, A. G., & Alex, Cabo Isasi. (s. f.). *Hate speech in social media: A state-of-the-art review Executive summary (with Alex Cabo)*. Recuperado 4 de agosto de 2020, de
https://www.academia.edu/37076851/Hate_speech_in_social_media_a_state-of-the-art_review_Executive_summary_with_%C3%81lex_Cabo_
- Lanier, J. (2018). *Ten Arguments for Deleting Your Social Media Accounts Right Now*. Henry Holt and Company.
- López-Noguero, F. (2002). El Análisis de contenido como método de investigación. *XXI. Revista de educación*, 4, 167-180.
- Lowenthal, L., & Lowenthal, L. (1987). *False prophets: Studies on authoritarianism*. Transaction Books.
- Marlow, C. (2009, marzo 9). Maintained Relationships on Facebook. *Overstated*.
<https://overstated.net/2009/03/09/maintained-relationships-on-facebook/>
- Pariser, E. (2012). *The filter bubble: What the Internet is hiding from you*. Penguin Books.
- Sandoval, P. X. de. (2019, noviembre 4). Una nueva guerra de desinformación amenaza la campaña presidencial de Estados Unidos. *El País*.
https://elpais.com/internacional/2019/11/03/actualidad/1572812258_302179.html
- Soprana, P., Onofre, R., & Patrícia, C. M. (2020, julio 8). *Facebook remove contas falsas ligadas aos Bolsonaros e ao gabinete da Presidência*. Folha de S.Paulo.
<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2020/07/facebook-remove-contas-falsas-ligadas-aos-bolsonaros-e-ao-gabinete-da-presidencia.shtml>
- Sunstein, C. R. (2008). «She Said What?» «He Did That?» *Believing False Rumors* (SSRN Scholarly Paper ID 1304268). Social Science Research Network.
<https://papers.ssrn.com/abstract=1304268>
- Taibbi, M. (2019). *Hate Inc.: Why Today's Media Makes Us Despise One Another*. OR Books.
- Wardle, C. Y H. Derekshan (2017). *Information Disorder: Towards an interdisciplinary framework for research and policy making*, Council of Europe report, DGI (2017)09
- Wojcieszak, M. (2010). 'Don't talk to me': Effects of ideologically homogeneous online groups and politically dissimilar offline ties on extremism. *New Media & Society*, 12(4), 637-655.
<https://doi.org/10.1177/1461444809342775>

ANEXOS

1. NOTA SOBRE LAS TRADUCCIONES

En este TFM se han utilizado muchas referencias en otras lenguas a parte del español. En estos casos he tenido que traducirlas yo mismo. Se ha evitado a utilización de la expresión *Traducción Personal* en estas por motivos estéticos y para facilitar la lectura.

2. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

La siguiente lista contiene todas las revistas utilizadas en la investigación de este TFM. Se ha tomado como referencia las revistas que estaban en **JCR, Scopus o en Latindex y se ha señalado el respectivo índice de impacto de cada una de ellas.** Para la búsqueda de los artículos se han utilizado los siguientes términos: “odio en las redes sociales”, “odio”, “polarización”, “ciber odio”, “discurso de odio” y sus equivalentes en inglés.

Se ha prestado mucha atención a las teorías que intentan explicar el odio en las redes, los agujeros y las contradicciones entre ellas a fin de comprender mejor la problemática y presentar una visión más completa y coherente del fenómeno.

REVISTA	REFERENCIA	ÍNDICE DE IMPACTO
American Law and Economic Review	Klumpp, T., & Mialon, H. M. (2013). On Hatred. <i>American Law and Economics Review</i> , 15(1), 39-72. https://doi.org/10.1093/aler/aht004	0.963
Emerald Insight Online Information Review	Keipi, T., Räsänen, P., Oksanen, A., Hawdon, J., & Näsi, M. (2018). Exposure to online hate material and subjective well-being: A comparative study of American and Finnish youth. <i>Online Information Review</i> , 42(1), 2-15. https://doi.org/10.1108/OIR-05-2016-0133	3.5
Human Rights Law Review	McGoldrick, Dominic. (2013). The Limits of Freedom of Expression on Facebook and Social Networking Sites: A UK Perspective. <i>Human Rights Law Review</i> . 13. 125-151. 10.1093/hrlr/ngt005	0.867
New Media & Society	Wojcieszak, M. (2010). ‘Don’t talk to me’: Effects of ideologically homogeneous online groups and politically dissimilar offline ties on extremism. <i>New Media & Society</i> , 12(4), 637-655. https://doi.org/10.1177/1461444809	4.577

	342775	
Radical History Review	Yamaguchi, T.. (2013). Xenophobia in Action: Ultrnationalism, Hate Speech, and the Internet in Japan. <i>Radical History Review</i> . 2013. 98-118. 10.1215/01636545-2210617.	1.00
Revista chilena de neuro-psiquiatría	Corsi, P. (2002). Aproximación preliminar al concepto de pulsión de muerte en Freud. <i>Revista chilena de neuro-psiquiatría</i> , 40(4), 361-370. https://doi.org/10.4067/S0717-92272002000400008	h5-index:9 h5-median:13
Revista de educación	López-Noguero, F. (2002). El Análisis de contenido como método de investigación. <i>XXI. Revista de educación</i> , 4, 167-180.	0.575
Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación	Treré, E., & Carretero, A. B. (2013). De mitos y sublimes digitales: Movimientos sociales y tecnologías de la comunicación desde una perspectiva histórica. <i>Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación</i> , 0(8), 27. https://doi.org/10.15213/redes.n8.p27	0.081

3. OTROS DOCUMENTOS:

PERIÓDICO O REVISTA	TÍTULO DEL ARTÍCULO	ENLACE
SAGE Journals	Tactical interventions in online hate speech: The case of #stopIslam	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444820903319
	Regulating Hate: State and Local Influences on Hate Crime Law Enforcement	https://www.jstor.org/stable/40421454?Search=ye&resultItemClick=true&searchText=hate&searchText=on&searchText=social&searchText=networks&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dhate%2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d&seq=1
British Journal of	Cyberhate on Social Media in the	https://academic.oup.com/bjc/article/56/2/211/2462519?searchresult=1

Criminaology	aftermath of Woolwich: A Case Study in Computational Criminology and Big Data	
Communication Theory	On Social Networking and Psychosis	https://academic.oup.com/ct/article-abstract/28/1/69/4944962?redirectedFrom=fulltext
Communication theory Journal	On Social Networking and Psychosis	https://academic.oup.com/ct/article-abstract/28/1/69/4944962?redirectedFrom=fulltext
Communication Theory journal	Networks of Terror: Theoretical Assumptions and Pragmatic Consequences	https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-2885.2007.00289.x
Emerald Insight Data Technologies and Applications	Combating the challenges of social media hate speech in a polarized society: A Twitter ego lexalytics approach	https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DTA-01-2019-0007/full/html
Emerald Insight Information Technology & People	Experiences of internet users regarding cyberhate	https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-01-2018-0009/full/html
Emerald Insight Soul of Society: A Focus on the Lives of Children & Youth, Volume 18	Exposure to Online Hate among Young Social Media Users	https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S1537-466120140000018021/full/html
Emerald Insight Journal of Information, Communication and Ethics in Society	Free vs hate speech on social media: the Indian perspective	https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JICES-06-2015-0016/full/html
Emerald Insight Information Technology &	Tertiary-level internet users' opinions and perceptions of	https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-05-2017-0147/full/html

People	cyberhate	
Encyclopaideia	The Hate Speech Phenomenon and Digital Culture. The school of affections as a common good	https://encp.unibo.it/article/view/10749
European Journal of Communication	Anti-immigration and racist discourse in social media	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0267323119886151
European Journal of Communication	Fanaticism, Racism, and Rage Online: Corrupting the Digital Sphere, Palgrave Macmillan: Cham	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0267323119837841
European Journal of Communication	The disinformation order: Disruptive communication and the decline of democratic institutions	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0267323118760317
International Journal of Law and Information Technology	Towards a better protection of social media users: a legal perspective on the terms of use of social networking sites	https://academic.oup.com/ijlit/article-abstract/22/3/254/2907401?redirectedFrom=fulltext
International Law and information Technology	Cyber Gremlin: social networking, machine learning and the global war on Al-Qaida-and IS-inspired terrorism	https://academic.oup.com/ijlit/article-abstract/27/3/238/5528000?redirectedFrom=fulltext
Journal Media Psychology	Source magnification of cyberhate: affective and cognitive effects of multiple-source hate messages on target group members	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15213269.2019.1612760
Journal Political Communication	Does Media Coverage of Partisan Polarization Affect Political Attitudes?	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10584609.2015.1038455
Journal Political Communication	Speech Rights in America: The First Amendment,	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10584600701808024

n	Democracy, and the Media, by Laura Stein Beyond the First Amendment: The Politics of Free Speech and Pluralism, by Samuel P. Nelson	
JSTOR	Tough on Hate?: The Cultural Politics of Hate Crimes	https://www.jstor.org/stable/j.ctt5hjdp0?turn_away=true&Search=yes&resultItemClick=true&searchText=hate&searchText=on&searchText=social&searchText=networks&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dhate%2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d
JSTOR Journal of International Affairs	THE UNGOVERNABILITY OF DIGITAL HATE CULTURE	https://www.jstor.org/stable/26552328?Search=yes&resultItemClick=true&searchText=hate&searchText=on&searchText=social&searchText=networks&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dhate%2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d&seq=1
JSTOR Published by: OR Books	Hate Inc.: Why Today's Media Makes Us Despise One Another	https://www.jstor.org/stable/j.ctvm7bd2k?turn_away=true&Search=yes&resultItemClick=true&searchText=hate&searchText=on&searchText=social&searchText=networks&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dhate%2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d
JSTOR Journal of Applied Sociology	FACES OF HATE	https://www.jstor.org/stable/43736090?Search=yes&resultItemClick=true&searchText=hate&searchText=on&searchText=social&searchText=networks&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dhate%2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d&seq=1
JSTOR The American Sociological Association's Rose Series in	Making Hate A Crime: From Social Movement to Law Enforcement	https://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610443142?turn_away=true&Search=yes&resultItemClick=true&searchText=hate&searchText=on&searchText=social&searchText=networks&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dhate%2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d&seq=1

Sociology		2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d
JSTOR Pluto Press	The Islamophobia Industry - Second Edition: How the Right Manufactures Hatred of Muslims	https://www.jstor.org/stable/j.ctt1v2xvxq?turn_away=true&Search=yes&resultItemClick=true&searchText=hate&searchText=on&searchText=social&searchText=networks&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dhate%2Bon%2Bsocial%2Bnetworks%26amp%3Bfilter%3D&ab_segments=0%2Fbasic_search%2Fcontrol&refreqid=search%3Ac349bb31875f38aad3d0a38285c7fb1d
Public Opinion Research	Friends on the Dole: Social Networks, Vicarious Economic Distress, and Support for Social Welfare Spending	https://academic.oup.com/ijpor/article-abstract/29/1/172/2981863?redirectedFrom=fulltext
SAGE Journals	Visualizing YouTube's comment space: online hostility as a networked phenomena	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444818792393
SAGE Journals	'Don't talk to me': effects of ideologically homogeneous online groups and politically dissimilar offline ties on extremism	https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1461444809342775
SAGE Journals	Reading the comments: Likers, haters, and manipulators at the bottom of the web	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444815621893
SAGE Journals	Medicated bodies: Mental distress, social media and affect	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444816664347
SAGE Journals	Gaali cultures: The politics of abusive exchange on social media	https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444817698776
Science Direct	Hate speech review in the context of	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1359178917301064

	online social networks	
Science Direct	Corona crisis fuels racially profiled hate in social media networks	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2589537020301164
Science Direct	Vulnerable community identification using hate speech detection on social media	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457318310902
Science Direct	Perceived exposure to and avoidance of hate speech in various communication settings	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0736585319307555
Science Direct	An architecture for digital hate content reduction with mobile edge computing	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352864819300331
Science Direct	Mapping online App hate: Determinants and consequences	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0736585320300605
Science Direct	Emotional and cognitive correlates of hating among adolescents: An exploratory study	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014019711830157X

OTROS ARTÍCULOS

- ACUNA, T. (2018, abril 25). The digital transformation of news media and the rise of disinformation and fake news [Text]. EU Science Hub - European Commission. <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digital-transformation-news-media-and-rise-disinformation-and-fake-news>
- Chun, W. H. K. (2005). On Software, or the Persistence of Visual Knowledge. Grey Room, 18, 26-51. <https://doi.org/10.1162/1526381043320741>
- Digital democracy: Is the future of civic engagement online?* - Think Tank. (s. f.). Recuperado 19 de agosto de 2020, de [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI\(2020\)646161](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI(2020)646161)
- Emotion | Definition, Scope, Variety, & Structures. (s. f.). Encyclopedia Britannica. Recuperado 19 de agosto de 2020, de <https://www.britannica.com/science/emotion>
- How to challenge the Tribalist Zeitgeist?* – Österreichische Gesellschaft für Europapolitik. (s. f.). Recuperado 19 de agosto de 2020, de <https://oegfe.at/2019/01/tribalist-zeitgeist/>

4. LIMITIACIONES DEL ESTUDIO

El estudio se ha focalizado en el análisis de la literatura, sin embargo, debido al vasto material encontrado, el estudio ha quedado limitado por la extensión misma de este TFM. Quedan fuera cuestiones como, por ejemplo, ¿cómo el sentimiento de mal-estar social puede influenciar en la propagación del discurso de odio en las RRSS? ¿Cuál es el papel de las experiencias adversas en la infancia y en la agresividad en las redes incluyendo el bullying? ¿Juega un rol la percepción de la propia responsabilidad en la aceptación de comportamientos agresivos y autoritarios en la sociedad y en las redes? ¿Cómo la aceleración de la información actúa en relación a la propagación del odio y de falsedades en las RRSS?

Algunas de estas cuestiones ya han sido estudiadas, pero nuevos estudios podrían evaluar localmente los resultados en diferentes regiones o países.

Así mismo, en un futuro estudio sería conveniente enfocar y profundizar en la discusión sobre el odio y la agresividad en internet dentro de las dinámicas de grupo.

5. PROSPECTIVA (FUTURO)

Una cuestión que se podría tomar en consideración para futuros estudios sería ¿cuáles los efectos del discurso de odio combinado con el apoyo velado o directo de dirigentes extremistas para el orden democrático? Y ¿cuál es o debería ser el papel de las redes sociales delante de tales situaciones?