



# Discursos mediáticos libres de odio: Manual de sugerencias para la moderación de redes sociales

Proyecto *Distorsión, negación y banalización del holocausto.*  
*De la memoria reciente y su utilización en discursos de odio: recomendaciones y estrategias para contrarrestarlos.*

Con el apoyo de:



El 12 de junio de 2009, con motivo del 80° natalicio de Ana Frank, abrió sus puertas el Centro Ana Frank Argentina para América Latina.

Su creación significa una apuesta por los valores que difunde la Casa de Ana Frank (de Países Bajos) en el mundo. Con mucho orgullo es la primera institución miembro en la región, y la representa en los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Declarado sitio de interés por el Honorable Congreso de la Nación Argentina, y habiendo impulsado la Ley N° 26.809, que establece el 12 de junio en conmemoración del natalicio de Ana Frank como "Día de los Adolescentes y Jóvenes por la Inclusión Social y la Convivencia contra toda forma de Violencia y Discriminación", el Centro recibe todos los años miles de adolescentes y jóvenes y multiplica sus experiencias en todo el país y el mundo hispanoparlante con el objetivo de mantener vivo el legado de Ana Frank y trabajar por la inclusión, la memoria y los derechos humanos.

El Museo Ana Frank es uno de sus mayores logros.

El Museo invita a las y los visitantes a encontrar en sus diferentes espacios una diversidad de experiencias educativas y vivenciales para una pedagogía de la memoria.

Cuenta con la única recreación escenográfica en América Latina del escondite de Ana Frank y un retoño del castaño original acerca del cual ella escribía en su diario.

En el año 2019 se inauguró la Sala de Teatro Ana Frank, un espacio que estimula la participación de grupos de adolescentes y jóvenes con el objetivo de promover la creatividad y expresión, tanto en el campo teatral como en el musical y mediante otros lenguajes artísticos.

[www.centroanafank.com.ar](http://www.centroanafank.com.ar)  
[argentina@annefrank.nl](mailto:argentina@annefrank.nl)

Instagram: @centro.anafank  
Facebook: /centro.anafank  
Twitter: @centro\_anafank  
YouTube: @centro.anafank

# Índice

- Prefacio	Pág. 4
- Proyecto IHRA: “Distorsión, negación y banalización del holocausto, de la memoria reciente y su utilización en discursos de odio: recomendaciones y estrategias para contrarrestarlos”	Pág. 7
- Equipo profesional	Pág. 9
- Los discursos de odio y los medios masivos de comunicación	Pág. 10
- Estrategias discursivas utilizadas para construir discursos de odio	Pág. 11
- Negación, distorsión y banalización	Pág. 11
- Recursos narrativos que contribuyen a la creación de los discursos de odio	Pág. 12
- La comparación (descuidada y/o malintencionada)	
- La descontextualización	
- El humor violento	
- Contenido audiovisual en WhatsApp, Telegram y redes sociales	Pág. 14
- Imágenes recopiladas de WhatsApp	
- Imágenes recopiladas en canales de Telegram	
- Regulaciones internacionales y planes de acción en torno a los discursos de odio	Pág. 16
- Plan de Acción de Rabat	
- Plan de las Naciones Unidas	
- ¿Cómo llevar a cabo una comunicación en redes libre de discursos de odio?	Pág. 20
- ¿Qué pasa en las redes sociales?	
- Sugerencias para la moderación	
- Primeras consideraciones para tener en cuenta	
- Ahora sí, ¿cómo se responde?	
- Acciones sugeridas ante discursos de negación, distorsión y banalización	Pág. 22
- Recomendaciones para la producción de contenidos	Pág. 23
- Recomendaciones finales en torno a los discursos de odio desde una mirada integral	Pág. 23
- Carta compromiso para combatir los discursos de odio, la distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios	Pág. 24
- Sobre IHRA	Pág. 25
- Agradecimientos	Pág. 26
- Organismos e instituciones participantes	Pág. 26
- Entrevistados en los videos realizados para el Proyecto IHRA	Pág. 27
- Disertantes invitados a los seminarios	Pág. 28

# Prefacio

Desde el Centro Ana Frank Argentina para América Latina profundamente, preocupados por el crecimiento de los discursos de odio que cobran una violencia inusitada cargada de discriminación, prejuicios y estereotipos que apuntan contra opositores políticos, feminismos, comunidad LGBTQ+, comunidades indígenas. contra la memoria y las luchas por los derechos humanos, hemos decidido abordarlos con eje en la responsabilidad de los medios de comunicación, tanto en su propagación como en estrategias orgánicas para disminuir su impacto social.

Y para ello hemos convocado a organizaciones del Estado, de la sociedad civil, académicos, referentes, periodistas y comunicadores en general a compartir reflexiones y contribuir con este *“Manual de sugerencias y recomendaciones que disminuyan el impacto de los discursos de odio en las redes sociales”*.

Los discursos de odio construyeron el holocausto. Todo comenzó con la palabra, y la historia también nos enseña que así comenzaron otros genocidios y los terrorismos de Estado.

El sentimiento de odio a una comunidad o grupo es algo construido con intencionalidades precisas, algo que se logra a través del ejercicio de la propaganda, muy bien implementada por el ministro de Educación y Propaganda del régimen nazi Joseph Goebbels, que instaló conceptos como “raza superior” o “contaminación de la raza”.

Goebbels logró demonizar a los judíos y a otras minorías y generó la idea central de que fueron los responsables de todos los males y que su desaparición resolvería todos los problemas de Alemania.

A partir de allí, in crescendo, se llegó a la idea de la ejecución de “la solución final”; el exterminio absoluto de la totalidad del pueblo judío.

Durante el régimen nazi los medios de comunicación masiva fueron los diarios, la radio y el cine.

Hoy, las redes sociales ocupan un lugar central en la construcción de la opinión pública y se han constituido en el medio por excelencia de los cultores del odio.

Las redes parecen cooptadas, secuestradas por los grupos predominantemente de la ultraderecha y antiderechos, que hacen de la xenofobia, la homofobia, el

antisemitismo, la islamofobia y toda otra forma de discriminación el contenido de sus publicaciones.

El discurso de odio tiene como meta promover prejuicios y exclusiones que atentan contra la dignidad de ciertos sectores, y es el instrumento de cercenamiento contra toda ampliación de derechos. Siempre cargado de violencia, incita al acto de violencia contra las personas o poblaciones discriminadas y atacadas.

Su modalidad comunicacional es a partir de textos cortos, contundentes, provocadores, denigratorios y violentos que convoca a los consumidores de odio a dejar afuera al inmenso universo de pensamiento democrático, humanista.

En esta coyuntura, desde el Centro Ana Frank Argentina para América Latina consideramos que el rol de las y los comunicadores es central porque son quienes pueden utilizar su plataforma, cualquiera sea, para brindar información libre de odio, ser divulgadores de contenidos y establecer los términos para un debate democrático y enriquecedor.

Ya Arturo Jaureche, en los Profetas del odio escribía:

*“En su forma extrema el odio supera un rango que trasciende lo ético y alcanza un estadio demoníaco. En ese caso, el odio deja de ser un sentimiento y se convierte en una pasión. Cuando la sensibilidad de quienes odian se exagera al extremo, aborrecer se convierte en la meca de todas las maldades produciendo la demonización de la persona aborrecida”.*

Las redes constituyen un mundo con reglas propias en el que a menudo muchas personas se amparan en el anonimato para edificar un mundo diferente, más agresivo, violento y hasta plagado de discursos de odio.

Resulta útil reconocer el rol de “provocadores” que instalan este tipo de discursos con intencionalidades definidas y de forma planificada, y diferenciarla de aquellas personas que acriticamente reproducen estos contenidos multiplicando su efecto nocivo.

El trabajo diario de un/a gestor/a de redes, o Community Manager (CM) consiste en manejar las redes sociales de instituciones, organismos, ONG’s o empresas, lo que implica producir, subir contenidos y responder consultas y comentarios.

Sin embargo, y debido a la masividad de las redes (y el supuesto “anonimato” que estas otorgan, ya que todo es rastreable gracias a las direcciones de IP) frecuentemente deben -también- dedicarse a responder mensajes portadores de discursos de odio, y al responder -muchas veces- se cae en la trampa de los provocadores, que así retroalimentan su estrategia.

Las redes sociales deben ser recuperadas como principal instrumento para frenar la multiplicación de los discursos de odio y promover noticias y contenidos orientados a fortalecer lazos sociales, promover construcción de convivencia en la diversidad y actuar contra los mensajes odiantes.

Este material constituye un insumo para intervenciones libres de discursos de odio que se propone aportar al esclarecimiento sobre la temática y contribuir a combatir este flagelo, promoviendo el involucramiento de quienes ocupan un lugar estratégico como agentes de cambio.

Se trata de promover la expansión de conceptos para concientizar, reducir y moderar los discursos de odio que niegan, distorsionan o banalizan el holocausto y promueven prejuicios sobre las minorías perseguidas, acusadas o violentadas a través de este tipo de acciones, el origen de un tipo de violencia social que ha llevado a grandes tragedias.

António Guterres, secretario general de las Naciones Unidas, en mayo de 2019 expresó que: *“En todo el mundo, estamos presenciando una inquietante oleada de xenofobia, racismo e intolerancia, con un aumento del antisemitismo, el odio contra los musulmanes y la persecución de los cristianos. (...) Los movimientos neonazis y a favor de la supremacía blanca están avanzando, y el discurso público se está convirtiendo en un arma para cosechar ganancias políticas con una retórica incendiaria que estigmatiza y deshumaniza a las minorías, los migrantes, los refugiados, las mujeres y todos aquellos etiquetados como los otros”*. Englobamos estas violencias de la palabra bajo el término discursos de odio.

Guterres define la expresión “discurso de odio” y dice que hace referencia a *“un discurso ofensivo dirigido a un grupo o individuo y que se basa en características inherentes (como son la raza, la religión o el género) y que puede poner en peligro la paz social”*.

Los cultores del odio, ante sus discursos de incitación a la violencia, se amparan en la libertad de expresión a sabiendas que es considerado un valor supremo por todo sujeto defensor de la democracia, y nos convocan a caer en una trampa porque no se trata de expresiones sino de incitación, amenaza y una convocatoria

al acto de violencia. Demonizan a determinados grupos sociales o demográficos, construyen sobre ellos teorías conspirativas y motivan a cometer actos agresivos.

Fernández de Gurmendi, presidenta de GAAMAC (Alianza Global para la Prevención de Atrocidades) con sede en Ginebra, Suiza y expresidenta de la Corte Penal Internacional al respecto, explicó que “el derecho internacional dice que hay dos obligaciones que coexisten en tensión en materia de regulación de discursos de odio. Primero existe la obligación de los Estados de prohibir por ley la apología del odio nacional, racial o religioso cuando constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia. Así lo dice expresamente el pacto de derechos civiles y políticos, la convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación racial. O sea, una obligación de penalizar la apología del odio, pero cuando constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia”.

Por eso es fundamental el desarrollo de herramientas de trabajo para quienes producen contenido mediático de consumo masivo, no sólo para evitar que produzcan y reproduzcan estas violencias sino para incrementar su uso en la creación y difusión de contenidos esclarecedores.

El legado de Ana Frank nos convoca a los aprendizajes que debemos extraer del holocausto como el hecho histórico de mayor dimensión y sistematización de matanzas masivas y exterminio de personas judías, discapacitados, homosexuales, opositores, la comunidad romaní o los integrantes de los Testigos de Jehová -entre otras minorías-, por parte de los nazis y sus cómplices durante la Segunda Guerra Mundial.

Nos interpela acerca de la manipulación propagandística como herramienta fundamental. Y los 11 principios de la Propaganda de Goebbels siguen siendo un documento que nos permite identificar quiénes son hoy sus herederos en el marketing político.

Es por eso que los propagadores de discursos de odio apelan a mecanismos como la **negación**, la **distorsión** y la **banalización** del holocausto; mecanismos que alcanzan también al terrorismo de Estado ejecutado por las dictaduras en América Latina a través de las desapariciones forzadas y los crímenes de lesa humanidad. Y en la actualidad, esto se expresa en los insistentes intentos por reducir las penas a los genocidas.

La **negación**, (desconocer la realidad histórica y sus consecuencias) la **distorsión** (reconocer aspectos y hechos, pero justificándolos, minimizándolos) y la **banalización** (del holocausto y otros genocidios) funcionan transformando a la memoria de la tragedia y el sufrimiento del exterminio en algo intrascendente y menor.

En julio de 2017 las Naciones Unidas publicaron su “Plan de acción de Rabat para líderes y actores religiosos para la prevención de la incitación a la violencia que podría dar lugar a crímenes atroces”.

Y el 18 de junio de 2022, en ocasión de conmemorarse el primer ‘Día Internacional para contrarrestar el discurso de odio’, instaurado por la ONU, Guterres recordó que *“el discurso de odio incita a la violencia, menoscaba la diversidad y la cohesión social y pone en peligro los valores comunes y los principios que nos unen. Promueve el racismo, la xenofobia y la misoginia, deshumaniza a las personas y las comunidades y perjudica seriamente nuestros esfuerzos por promover la paz y la seguridad, los derechos humanos y el desarrollo sostenible”*.

En lugar de prohibir el discurso de odio como tal, el derecho internacional prohíbe la incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia (en adelante, la “incitación”, según lo explicitado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, art. 20; Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio, art. 3.).

Este marco legal -que va sentando jurisprudencia internacional- indica que “toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia estará prohibida por la ley”.

Y en su documento “Ficha sobre la incitación al odio” estipula las siguientes definiciones conceptuales:

- Los términos ‘odio’ y ‘hostilidad’ se refieren a sentimientos intensos e irracionales de oprobio, enemistad y desprecio hacia el colectivo objetivo;
- El término ‘apología’ debe ser entendido como la necesidad de una intención para promover públicamente el odio hacia el colectivo objetivo;
- El término ‘incitación’ se refiere a declaraciones sobre colectivos nacionales, raciales o religiosos que generen un riesgo inminente de discriminación, hostilidad o violencia hacia personas que pertenezcan a esos colectivos.

La experiencia de las redes del Centro Ana Frank fue creciendo en decenas de miles de seguidores sólo divulgando contenidos, sin responder a ninguna provocación y llegando a un público que no desea consumir odio sino abrir puertas al conocimiento, al compromiso social, a la ampliación de derechos, a una visión de esperanza y construcción de cultura del cuidado y convivencia en la diversidad con valor en la inclusión.

Imagino una estrategia masiva de recuperación de las redes sociales creando una red de redes con una multiplicación de comunicadores y educadores en el marco de los derechos humanos, desplegando contenidos para el público que se siente expulsado por los cultores de odio; que se propague en las redes de los ministe-

rios, las organizaciones sociales creando contenidos en la lógica de las redes con una visión propositiva; sin responder a las provocaciones y creando una lógica propia que incluya los contenidos de las provocaciones, pero para convertirlos en materiales educativos.

Expreso todo mi agradecimiento a quienes han contribuido a la redacción de este Manual de recomendaciones en la plena certeza que nuestros compromisos democráticos y humanistas nos interpelan a contribuir en la construcción de condiciones de convivencia en la diversidad.

**Lic. Héctor Shalom**  
**Director del Centro Ana Frank Argentina**  
**para América Latina**

# Proyecto IHRA: "distorsión, negación y banalización del holocausto, de la memoria reciente y su utilización en discursos de odio: recomendaciones y estrategias para contrarrestarlos"

Este Manual de recomendaciones fue desarrollado en el marco un proyecto del Centro Ana Frank Argentina para América Latina en colaboración con la Alianza Internacional para el Recuerdo del Holocausto (IHRA), que tuvo como objetivos analizar los discursos que niegan y distorsionan el holocausto en América Latina, y brindar herramientas a periodistas, moderadores o administradores de redes sociales o community managers (CM) y comunicadores para identificar estos discursos. Con estos objetivos, se llevaron a cabo cuatro ediciones del **Seminario Internacional "Los desafíos de la comunicación frente a los discursos de odio. Distorsión del Holocausto y la memoria reciente y su utilización en discursos de odio. Recomendaciones y estrategias para contrarrestarlos"**.

Tres de ellos se desarrollaron en Argentina (en las ciudades San Carlos de Bariloche, San Juan y San Miguel de Tucumán) y uno en Paraguay (Asunción) y todos estuvieron dirigidos a integrantes de áreas de prensa y responsables de comunicación de organismos del Estado y de la sociedad civil; periodistas de medios de comunicación (Radio, TV, Agencias de noticias, Webs); periodistas en formación (escuelas de periodismo y carreras afines); alumnos de escuelas de publicidad y redactores creativos; personal de la Justicia (jueces, fiscales y secretarios); integrantes de los poderes legislativos a nivel nacional, provincial, municipal y comunal; políticos y asesores y comunicadores de los mismos; integrantes de las fuerzas de seguridad y autoridades educativas (responsables de desarrollos curriculares de ministerios y/o secretarías de educación).

Participaron de los mismos más de 500 personas (120 en Bariloche, 125 en San Juan, 80 en Tucumán y 50 en Asunción del Paraguay) considerando las personas que siguieron las disertaciones por nuestro canal de Youtube como alumnos de carreras humanistas de las universidades con las que se establecieron acuerdos de cooperación (UNSAM, Universidad Nacional del Comahue, Universidad Nacional de Río Negro, Universidad Nacional de San Juan y la Universidad Católica de Cuyo).

Y, como disertantes lo hicieron 70 especialistas en temas relacionados a la justicia, la sociología, los medios de comunicación, la educación, la política y los derechos humanos.

También se redactó, distribuyó y se invitó a adherir a una "Carta compromiso para combatir los discursos de odio, la distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios", suscripta por más 300 personas (Ver página 24), y una Guía de sugerencias y recomendaciones para periodistas para analizar, interpretar y mejorar los estilos de redacción y contenidos en materia de distorsión, banalización y negación del holocausto, otros genocidios y discursos de odio.

Los seminarios contaron con disertaciones y talleres para recopilar propuestas de los participantes que resultaron el insumo esencial para producir estos materiales que, a su vez, fueron reforzados con un proceso de investigación colaborativa entre el Centro Ana Frank Argentina para América Latina, la Defensoría del Público de la Nación, el Congreso Judío Latinoamericano a través de su Observatorio Web y el LEDA (Laboratorio de Estudios sobre Democracia y Autoritarismos) / UNSAM (Universidad Nacional de San Martín) y la Agencia Nacional de Noticias Télam, que implicó la organización de mesas consultivas con periodistas, redactores, editores de medios y community managers de organismos públicos, ONG's de Derechos Humanos y defensoras de minorías étnicas, religiosas y comunitarias.

También se produjeron 10 videos temáticos sobre la banalización, distorsión y negación del holocausto y otros genocidios a través de las manifestaciones de discurso de odio.

Su estructura consiste en una primera parte con una narración histórica sobre el tratamiento de la temática específica del video durante la época del nazismo, una segunda con entrevistas que invitan a pensar el presente como herencia de ese pasado y una tercera con una síntesis de recomendaciones aportadas y sugeridas por las personas entrevistadas.

Entre los temas abordados se incluye tópicos como el deporte, las juventudes, las religiones, los medios de comunicación, las redes sociales, la propaganda y la diversidad de género (ver página 26).

Y, por último, se creó un material pedagógico de esclarecimiento con 15 preguntas consideradas entre las más frecuentes sobre el holocausto para su difusión en medios digitales y redes sociales, como un insumo para respuestas concretas y estratégicas.

La intención de estos productos es esclarecer sobre la temática, dejar registro de algunas líneas de pensamiento propuestas que ayuden a combatir este flagelo y que resulten un material de consulta permanente para periodistas, comunicadores, investigadores, docentes, dirigencias políticas y todo el público interesado en la problemática.

Desde este proyecto buscamos involucrar a los que consideramos agentes de cambio estratégicos con el objetivo de intervenir, concientizar y modificar este tipo de conductas sociales en el personal de los medios de comunicación, redes sociales, la justicia, la educación, las fuerzas de seguridad y el mundo político.

Creemos que el efecto derrame de las acciones realizadas en estos campos de acción e influencia, pueden expandir geométricamente los cambios sociales necesarios para concientizar, reducir y moderar los discursos de odio que niegan, distorsionan o banalizan el holocausto y promueven prejuicios sobre las minorías perseguidas, acusadas o violentadas a través de este tipo de acciones, el origen de un tipo de violencia social que ha llevado a grandes tragedias.



# Equipo profesional

**Idea y dirección general:**

Héctor Shalom, director del Centro Ana Frank Argentina para América Latina.

**Coordinadora de Proyectos del Centro Ana Frank Argentina para América Latina:**

Nurit Shalom.

**Coordinador Proyecto IHRA:**

Guillermo Lipis.

**Coordinación Mesa Consultiva:**

Paz Mattenet Riva.

**Coordinación de talleres en los seminarios:**

Nurit Shalom, Naomi Szulman, Wanda Holsman, Victoria Serra, Paz Mattenet Riva y Sol Centeno.

**Redacción:**

Guillermo Lipis y Paz Mattenet Riva.

**Diseño gráfico:**

Laura Rodríguez Levín.

**Investigación y compilación de ejemplos:**

Ariel Seidler y Ariel Grosman (Congreso Judío Latinoamericano).

**Organizaciones integrantes de la Mesa de Trabajo:**

Centro Ana Frank Argentina para América Latina, Defensoría del Público de la Nación, Congreso Judío Latinoamericano a través de su Observatorio Web, LEDA (Laboratorio de Estudios sobre Democracia y Autoritarismos) / UNSAM (Universidad Nacional de San Martín) y la Agencia Nacional de Noticias Télam.

# Los discursos de odio y los medios masivos de comunicación

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró, en mayo de 2019, que los discursos de odio constituyen una amenaza para los valores democráticos, la estabilidad social y la paz.

La ONU especifica que “en el lenguaje común, la expresión “discurso de odio” hace referencia a “un discurso ofensivo dirigido a un grupo o individuo y que se basa en características inherentes (como son la raza, la religión o el género) y que puede poner en peligro la paz social”.

No existe una definición universal de discurso de odio de acuerdo con el derecho internacional en materia de derechos humanos. El concepto aún se debate ampliamente, en especial en relación con la libertad de opinión y expresión, la no discriminación y la igualdad.

Sin embargo, para proporcionar un marco unificado que aborde este problema a nivel mundial, la Estrategia y Plan de Acción de la ONU para la lucha contra los discursos de odio lo define como “cualquier tipo de comunicación, oral o escrita, o también comportamiento, que ataca o utiliza un lenguaje peyorativo o discriminatorio en referencia a una persona o grupo en función de lo que son, en otras palabras, basándose en su religión, etnia, nacionalidad, raza, color, ascendencia, género u otras formas de identidad”. (<https://www.un.org/es/hate-speech/understanding-hate-speech/what-is-hate-speech>)

Es por esto que es central comprender que los discursos de odio son problemáticos no sólo en tanto pueden implicar daños a individuos particulares o grupos, sino porque estas narrativas contribuyen a la conformación de un entorno en el que circula una violencia simbólica muy poderosa, lo cual acrecienta la posibilidad de que se transforme en otro tipo de violencia.

Por otro lado, la repetición de estos discursos provoca la reducción de la capacidad de participar en la vida democrática de aquellos sujetos o colectivos que se ven constantemente amedrentados.

Estos dos procesos (la violencia y el amedrentamiento) se retroalimentan y operan en detrimento del acceso a sus derechos y a una vida sin violencia.

Actualmente, pensar en el despliegue de estrategias de cara a los discursos de odio inevitablemente nos lleva a analizar el rol de los medios masivos de comunicación.

El bombardeo de información que asimilamos a través de diarios, radio y televisión, se le suma que una porción significativa de nuestra vida en sociedad la transitamos en internet, produciendo y consumiendo distintos contenidos. Ante el avance de estas tecnologías que facilitan la divulgación y difusión de ideas, hay quienes explotan estas vías para promover la intolerancia y aportan a la diseminación de discursos de odio, aún de forma no consciente.

En esta coyuntura, desde el Centro Ana Frank Argentina para América Latina consideramos que el rol de las y los comunicadores y community managers (CM) es central porque son quienes pueden utilizar su plataforma para brindar información libre de odio y establecer los términos para un debate democrático y enriquecedor.

Por eso es fundamental el desarrollo de herramientas de trabajo para quienes producen contenido mediático de consumo masivo y administran redes sociales para evitar que produzcan y reproduzcan estas violencias.

## Estrategias discursivas utilizadas para construir discursos de odio

A pesar de que los discursos de odio pueden emerger en relación a distintas temáticas, un tipo de discursos de odio de suma gravedad para la democracia son aquellos que implican al holocausto y otros genocidios.

Desde el Centro Ana Frank Argentina para América Latina, reflexionamos sobre el rol de los discursos de odio en torno al holocausto y las comunidades afectadas por el mismo:

**A.** Vemos, en el pasado, que existieron violencias discursivas constantes desde los medios, las publicidades y las propias narrativas de los gobiernos totalitarios que sentaron las bases para todo lo ocurrido: la persecución y el asesinato sistemático de millones de personas judías y de otras minorías. Identificamos al discurso de odio como base que, una vez instalada, permite que se asienten otras formas y actos de violencia.

**B.** Vemos, en el presente, que existen narrativas que niegan, distorsionan o banalizan la memoria del holocausto. A través de estos discursos de odio entendemos que se niega o minimiza el padecimiento de las comunidades que fueron víctimas de este proceso histórico. Más aún, en la arena del debate público, se habilita la violencia contra esos colectivos y se ven degradadas sus condiciones de participación en la vida democrática producto de la descalificación provocada.

A continuación, analizaremos algunas operaciones discursivas y recursos narrativos que contribuyen a la creación de discursos de odio en torno al holocausto y a otros genocidios.

## Negación, distorsión y banalización

Recuperando las definiciones de la IHRA, la negación del holocausto se define como todo discurso y propaganda que niega la realidad histórica y el alcance de la exterminación de personas judías -denominada holocausto o shoá- así como de discapacitados, homosexuales, opositores o, la comunidad romaní o integrantes de los Testigos de Jehová -entre otras minorías- por parte de los nazis y sus cómplices durante la Segunda Guerra Mundial.

La **negación** de un genocidio, cualquiera sea, busca borrar la historia del mismo intentando afirmar que éste no ocurrió y, al hacerlo, pretende legitimar las violencias ocurridas en dicho proceso.

Cabe advertir que también pueden existir discursos que superen la negación y estar orientados, directamente, a una promoción del genocidio. Por ejemplo: "Hitler tenía razón y se quedó corto con lo que hizo".

El proceso de negación alcanza, también, al terrorismo de Estado ejecutado por las dictaduras en América Latina a través de las desapariciones forzadas y los crímenes de lesa humanidad. Y en la actualidad puede verse reflejado en los intentos por reducir las penas a los genocidas.

La **distorsión**, en cambio, es más compleja de identificar. Implica reconocer aspectos y hechos del holocausto, pero justificándolos, minimizándolos o representándolos de forma poco adecuada.

Como ejemplos podemos encontrar los esfuerzos por excusar naciones, instituciones o actores que hayan colaborado en un proceso genocida; intentos por culpar o responsabilizar a las víctimas de provocar su propio genocidio; declaraciones que representan genocidios como acontecimientos históricos positivos; intentos de desdibujar la responsabilidad de actores y responsables de violaciones sistemáticas a los derechos humanos o la minimización del número de víctimas que contradice a las fuentes fidedignas.

En algunos países, la historia de los genocidios también puede ser manipulada para favorecer fines ideológicos y políticos. La distorsión también puede surgir del deseo y la intencionalidad de tapar el papel que tuvieron instituciones religiosas,

partidos políticos, organizaciones educativas, empresas y figuras destacadas del arte y la ciencia en los crímenes cometidos.

Sin embargo, también se puede incurrir en la distorsión de genocidios por falta de conciencia. La disminución del conocimiento histórico o la falta de oportunidades para vincularse con los pormenores de cada genocidio da lugar a la ignorancia, tergiversación, falta de sensibilidad y comparaciones o comentarios sustentados en la desinformación.

La distorsión también se trata del falseamiento de los hechos para confirmar prejuicios, difundir discursos de odio o desmerecer, en este caso, lo ocurrido durante el holocausto. No hay pretensión de verdad.

Por último, la **banalización** del holocausto y otros genocidios funcionan transformando a la memoria de la tragedia y el sufrimiento del exterminio en algo intrascendente y menor.

Esta estrategia conlleva a la desestimación de los genocidios y otras formas de violencia, y busca transformarlos en cuestiones menores, de poca importancia o de baja trascendencia social. Cuando se banaliza, se toma un hecho tal cual transcurrió y se crean otras narrativas para trivializar los hechos y no dar cuenta de su real dimensión y gravedad.

La banalización puede tomar parcialmente hechos comprobables, verdaderos, y utilizarlos con fines ideológicos para justificar, disminuir la gravedad o esparcir odio.

Pueden aparecer como un modulador de la gravedad de los acontecimientos, justificación o directamente como reivindicación de acciones indebidas.

Otra forma de **banalización** puede estar vinculada al uso manipulador de las comparaciones.

Entendemos que la construcción de discursos de odio a partir de la negación, distorsión y banalización es un problema que atañe a la memoria del holocausto y a otros genocidios. Estas estrategias dificultan la aprehensión de la totalidad de los hechos en su verdadera dimensión.

Como operación discursiva, atraviesa a los genocidios, pero también a la reconstrucción mediática de los hechos del presente y a la conciencia general respecto a su impacto social.<sup>1</sup>

## Recursos narrativos que contribuyen a la creación de los discursos de odio

### La comparación (descuidada y/o malintencionada)

En la esfera pública suelen usarse comparaciones, analogías o metáforas que convocan al período de la Alemania nazi para explicar hechos actuales. En general, estos usos desvalorizan lo ocurrido dado que por razones múltiples equiparan esos sucesos con hechos de menor gravedad ocurridos en el presente con el objetivo de minimizar o descalificar a un adversario político o, en un sentido opuesto, para elogiar acciones y estrategias del nazismo calificándolas de un modo positivo.

A través de comparaciones improcedentes puede banalizar y distorsionar hechos perpetrados por el nazismo. **Cabe aclarar que en muchas ocasiones el dicente no tiene la intención consciente de banalizar o distorsionar el holocausto cuando compara dos hechos, sino que se debe a un intento de remarcar o sobredimensionar el hecho ocurrido en el presente y de destacar dramáticamente el hecho noticioso ocurrido.**

Se puede incurrir en la banalización de genocidios al **comparar crímenes atroces sin la debida contextualización.**

Si bien las comparaciones pueden ser útiles, las equivalencias trazadas sin mucha reflexión o información dura entre, por ejemplo, el holocausto y otros crímenes atroces, puede ocultar algunos aspectos de la historia o sugerir conexiones entre genocidios que disminuyen o trivializan al holocausto.

También existen discursos que **establecen equivalencias que banalizan la memoria de un genocidio para construir argumentos discriminatorios contra otros grupos sociales.** Esto ocurre, por ejemplo, cuando se compara a un partido político en un Estado democrático con el Partido Nazi para denostar al primero.

Independientemente de las motivaciones, todas las formas de distorsión pueden abrir la puerta a legitimar formas de odio más peligrosas dado que puede socavar la importancia -histórica y contemporánea- de distintas tragedias y sus enseñan-

<sup>1</sup> Para profundizar en esta categorización, ver cuadro con selección de textos mencionados a modo de ejemplo. Son títulos y frases publicadas en nuestra "GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LA EDICIÓN Y REDACCIÓN PERIODÍSTICA".

zas para el presente. (Cómo reconocer y contrarrestar la distorsión del holocausto-IHRA, p. 18-20).

### La descontextualización

Se hace referencia a un hecho del Nazismo de forma positiva sin dar cuenta del contexto más amplio en el que ocurre.

- Un sociólogo y filósofo comparó las medidas sanitarias que se tomaron en el Barrio Villa Azul, de la Provincia de Buenos Aires, con el Gueto de Varsovia. "Parece el Gueto de Varsovia. Tendrían que haber hecho eso (el cerco policial) desde el primer día. Están ahí encerrados porque no se hicieron tests fundamentalmente".

[https://tn.com.ar/politica/juan-jose-sebreli-califico-de-disparate-al-gobierno-y-afirmo-villa-azul-parece-el-gueto-de-varsovia\\_1076454/](https://tn.com.ar/politica/juan-jose-sebreli-califico-de-disparate-al-gobierno-y-afirmo-villa-azul-parece-el-gueto-de-varsovia_1076454/)

En este ejemplo, la banalización recae en tomar el Guetto de Varsovia como algo deseable ("*tendrían que haber hecho eso desde el primer día*"). Se toma un rasgo de la situación actual (el método policial) y se lo compara con el encierro, obviando las deportaciones a los campos de concentración o el desabastecimiento ocurrido en los guettos.

### El humor violento

En muchos casos la operación discursiva de la banalización del holocausto aparece en tono humorístico. En ese sentido, las redes y su capacidad de convertir todo suceso político, social o individual en una imagen trivial/humorística (la lógica del "meme") tienen una especial capacidad para extender la banalización. A modo de ejemplo, adjuntamos un "meme" y un "sticker".

- Los "memes" son imágenes que combinan texto y palabras para comunicar algún sentido -en su gran mayoría cómico, aunque no excluye otros en simultáneo- contenido en la misma imagen como totalidad.



Sabiendo que Ana Frank no llegó a vivir hasta sus quince años, y a partir del rumor -ya desmentido- de que los nazis hacían jabones con la grasa de los cadáveres de sus víctimas, la supuesta gracia reside en hacer un chiste

con una tragedia. En este caso no solo encontramos una absoluta trivialización de la memoria del holocausto, sino que también entra en juego una distorsión histórica de los daños perpetuados con este genocidio.

- También existen los llamados "stickers" que operan de forma similar a los emoticones, que representan pictográficamente reacciones frente a lo que se dice, habitualmente, en aplicaciones de mensajería instantánea como Telegram, Whatsapp y Facebook Chat<sup>2</sup>. A diferencia de los memes, que tienen un sentido fijo por sí solos, los stickers responden a un contexto. En este sticker podemos suponer que una persona le pregunta a otra si está de camino a determinado plan y recibe como respuesta esta imagen. Esta segunda persona en vez de simplemente decir que está de camino, circula este sticker, que en sí contiene un meme. El mismo, hace un juego de palabras entre el uso de la expresión "Ir a todo gas" para referirse a ir rápido y las cámaras de gas en las que fueron exterminadas miles de personas. Esta banalización de la memoria del holocausto es evocada a través de una fotografía de una palanca y una caja de cambios para que la misma tenga la forma de una esvástica. Tanto memes como stickers, utilizados de este modo, introducen discursos de odio a través de imágenes (supuestamente) "graciosas" en espacios de comunicación donde estos contenidos circulan a un ritmo desmedido.



El humor resulta, así, un recurso narrativo que permite infiltrar en el debate público conceptos cargados de intolerancia, violencia y hasta de incitación.

<sup>2</sup> Tienen un rol fundamental en la comunicación interpersonal y grupal de las sociedades, valiéndose de distintos recursos multimedia como mensajes de texto, audio, video e imágenes. Los mismos pueden ser reenviados con gran facilidad, lo cual hace que sea posible difundir de manera privada pero igual masivamente todo tipo de mensajes. Mediante estas aplicaciones, circulan stickers y memes cargados de sentidos que estigmatizan, refuerzan prejuicios y hasta incitan a la violencia.

# Contenido audiovisual en WhatsApp, Telegram y redes sociales

Las aplicaciones de mensajería instantánea tienen un rol fundamental en la comunicación interpersonal y grupal de las sociedades.

Las Apps permiten una comunicación instantánea valiéndose de distintos recursos multimedia para transmitir mensajes de texto, audio, video e imágenes.

Esta parte del trabajo tiene como objetivo recopilar stickers y memes que representan discursos de odio observados en grupos de WhatsApp y canales públicos de Telegram.

Históricamente los libelos de odio contra las minorías se han expresado en los productos culturales y los sistemas comunicacionales de cada sociedad.

Y estos stickers y memes son expresiones culturales y un fiel reflejo de una parte de las sociedades a lo largo de la historia.

Pero, como en el pasado, este tipo de imágenes contribuyen a la estigmatización y refuerzan prejuicios.

La Real Academia Española (RAE) definió al meme y explicó que es una palabra o concepto acuñado en el año 1976 por el biólogo inglés Richard Dawkins, que la introdujo en su libro "El gen egoísta".

**Para la RAE un meme es un "rasgo cultural o de conducta que se transmite por imitación de persona a persona o de generación en generación", o una "imagen, video o texto, por lo general distorsionado con fines caricaturescos, que se difunde principalmente a través de internet", o las redes sociales.**

El autor describe un meme a su manera:

*Necesitamos [...] un nombre que encierre la idea de 'unidad de transmisión cultural' o de 'unidad de imitación'. "Mimema" procede de una raíz griega adecuada, pero quiero un monosílabo que suene un poco como "gene". Espero que mis amigos expertos en lenguas clásicas me perdonen si convierto "mimema" en "meme". Por si les sirve de consuelo, podríamos considerar también que está relacionado con memoria o con la palabra francesa "même" ('lo mismo').*

*Mimema es un sustantivo griego que significa 'cosa que se imita', y proviene del verbo "mimeîsthai" (imitar).*

Así como en la Edad Media los judíos eran representados como asesinos de ni-

ños, también la equiparación de personas de ciertas nacionalidades con perros han sido algunas de las herramientas fundamentales para esparcir el odio hacia distintas minorías étnicas, nacionales o religiosas.

Han transcurrido siglos desde la aparición de estas imágenes, el antiguo libelo de las personas judías llevando la peste a un pueblo hoy puede verse transformadas en un meme donde se muestra a otras personas judías supuestamente controlando el mundo mediante la aplicación o el manejo discrecional, por ejemplo, de la vacuna contra el coronavirus.

De igual modo, las viejas imágenes de mujeres siendo retratadas como animales ante los reclamos de derecho a voto, hoy pueden verse transformadas en memes contra las mujeres que luchan por el derecho al aborto.

Los discursos de odio y sus expresiones culturales lejos de haber desaparecido, han mutado con la aparición de las nuevas tecnologías y formas de comunicación.

He aquí algunos ejemplos de las nuevas formas que adoptan los discursos de odio banalizando, distorsionando o negando el holocausto y otros genocidios.

En la actualidad, este tipo de imágenes son utilizadas para ridiculizar y alterar el orden social.

## Imágenes recopiladas de WhatsApp:



## Imágenes recopiladas de Telegram:



Luego de identificar estas operaciones discursivas y recursos narrativos que contribuyen a la creación de discursos de odio, creemos que queda pendiente la respuesta en materia de comunicación: ¿cómo deben considerar y trabajar las y los community managers (CM) los temas relacionados a la negación, banalización y distorsión del holocausto y otros genocidios? Para responder esta pregunta, exploramos las discusiones más amplias respecto a los discursos de odio y las respuestas que organismos internacionales buscan desarrollar frente a ellos.

## Regulaciones internacionales y planes de acción en torno a los discursos de odio

La jurista argentina Silvia Fernández de Gurmendi, presidenta de GAAMAC (Alianza Global para la Prevención de Atrocidades) con sede en Ginebra, Suiza, en su ponencia en el Seminario que realizáramos para el proyecto IHRA en Asunción del Paraguay, advirtió que parte de la dificultad para tomar medidas efectivas frente al problema de los discursos de odio es que no existe, en la legislación nacional e internacional, un acuerdo sobre qué es y cómo regularlo eficazmente. *“Según un informe de la UNESCO, las definiciones pueden ser más o menos amplias. Algunas incluyen a los discursos que incitan, amenazan o motivan a cometer actos de violencia basados en factores de identidad de la persona. Esto es por la identificación de la víctima como perteneciente a un determinado grupo social o demográfico”.* En cambio, *“en otras definiciones se va un poco más allá porque se incluyen a las expresiones que alimentan un ambiente de prejuicio e intolerancia en el entendido de que tal ambiente puede incentivar la discriminación, la hostilidad y los ataques violentos dirigidos a ciertas personas”*, agregó. La UNESCO en su informe advirtió que el discurso de odio no puede ser tan amplio que abarque ideas abstractas tales como las visiones y la ideología política, la fe o las creencias personales. También consideraron que los discursos de odio

no se refieren simplemente a un insulto, a una expresión injuriosa o provocadora respecto de una persona.

Definido de una manera tan amplia, los discursos de odio pueden ser manipulados fácilmente para abarcar expresiones que pueden ser consideradas ofensivas por otras personas, *“particularmente, por quienes están en el poder, para restringir las expresiones críticas y disidentes. Entonces, no puede ser tan amplio”*, advirtió. En el otro extremo, desde la organización internacional también consideraron que los discursos de odio tienen que distinguirse de los crímenes o delitos de odio que se basan en conductas violentas consideradas delictivas y motivadas por el odio. Éstas, *“obviamente ya son delitos y se encuentran prohibidas”*. Por lo tanto, aclaró que aquello que ya es considerado delito no puede replicarse (a través de ningún tipo de mensaje).

Sin embargo, la falta de definición clara en las legislaciones dificulta determinar qué puede y qué no puede ser difundido por los medios de comunicación para determinar esa línea delgada entre libertad de expresión<sup>3</sup> y la libre promoción y difusión exponencial de un hecho o una expresión delictiva.

Fernández de Gurmendi, al respecto, explicó que *“el derecho internacional dice que hay dos obligaciones que coexisten en tensión en materia de regulación de discursos de odio. Primero existe la obligación de los Estados de prohibir por ley la apología del odio nacional, racial o religioso cuando constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia. Así lo dice expresamente el pacto de derechos civiles y políticos, la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial. O sea, una obligación de penalizar la apología del odio, pero cuando constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia”*. *“Esto es muy importante porque el derecho internacional no exige que los Estados prohíban los discursos de odio que no alcancen este umbral de incitación a la discriminación, hostilidad y violencia. Más aún, no solo no lo exige, sino que se lo condiciona seriamente porque conforme al derecho internacional de los derechos humanos, no se puede simplemente prohibir o eliminar contenidos hostiles por desagradables u ofensivos que sea ese ataque verbal. Si se hiciera, colisionaría con la segunda obligación consagrada por el derecho internacional que es la de respetar la libertad de expresión”*, advirtió.

Por eso, explicó la titular de GAAMAC, el derecho internacional sobre los De-

<sup>3</sup> La libertad de expresión está garantizada por la Constitución Nacional, legislaciones nacionales, pero también por tratados y pactos internacionales. El artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, por ejemplo, considera un amplio margen de libertad de expresión al garantizar el derecho a *“buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole”*. Es así que también protege la libertad de expresión al proscribir la censura previa y las restricciones indirectas, salvo en excepciones definidas como la protección de la seguridad nacional, el orden público y los derechos y la reputación de las personas.



rechos Humanos establece un umbral muy alto que debe cumplirse antes de que la expresión de odio pueda ser legítimamente restringida o, en algunos casos, prohibida.

Ahora, ¿cómo conciliar estas dos obligaciones?

Por un lado, reprimiendo adecuadamente la discriminación y otras formas de intolerancia expresada a través de los discursos de odio y, por otro lado, respetar adecuadamente la libertad de expresión cuando ambas cosas son principios fundamentales del derecho.

Uno de los intentos internacionales más completos para cerrar la brecha conceptual en estos temas y dar orientación sobre los criterios a tener en cuenta al legislar a nivel nacional es el Plan de Acción de Rabat, del año 2012, que agrupa conclusiones y recomendaciones de varios talleres de expertos organizados por la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos.

### **Plan de Acción de Rabat**

Antes de las definiciones de Naciones Unidas -expuestas más arriba- en julio de 2017 la misma organización publicó el “Plan de acción de Rabat para líderes y actores religiosos para la prevención de la incitación a la violencia que podría dar lugar a crímenes atroces”.

Las recomendaciones son aplicables a una serie de situaciones, y también pueden contribuir a la prevención de abusos o violaciones de los derechos humanos, el extremismo, los conflictos y otras formas de violencia.

Si bien el Plan de Acción Rabat está dirigido principalmente a líderes y actores religiosos, sus recomendaciones tienen vigencia para otros actores y ser considerados por los Estados, las organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación y las redes sociales.

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas distribuyó, en este contexto, una “Ficha sobre la incitación al odio” en la que determina y propone lo que se consideró la “prueba de umbral”, con lo que intentaron sistematizar una respuesta universal y común para determinar esa incitación a la violencia, y por lo tanto a los discursos de odio punibles.

Para determinar, entonces, si se produjo una incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia, y por lo tanto se incurre en un discurso de odio (que hasta puede configurar un delito de odio), se sugieren seis “pruebas de umbral” a analizar.

Las describen del siguiente modo:

#### **1) El contexto:**

El contexto es de gran importancia al valorar la probabilidad de que determinadas declaraciones inciten a la discriminación, la hostilidad o la violencia contra el colectivo objetivo, y podría tener una relación directa con la intención y/o la causalidad.

El análisis del contexto debería ubicar al discurso dentro del contexto social y político predominante en el momento en el que éste fue hecho y difundido;

#### **2) El/la oradora:**

La posición o estatus social de la o el orador debería ser tomada en cuenta, especialmente la reputación del individuo u organización en el contexto de la audiencia a la que se dirige el discurso;

#### **3) La intención:**

El artículo 20 del ICCPR (la Convención Internacional por los Derechos Civiles y Políticos) prevé la intención.

La negligencia y la imprudencia no son suficientes para que un acto constituya delito según el artículo 20 del ICCPR, ya que éste incluye disposiciones sobre la “apología” e “incitación” en lugar de la sola distribución o circulación de material. En este aspecto, requiere de la activación de una relación triangular entre el objeto del discurso, el sujeto del discurso y la audiencia;

#### **4) El contenido y la forma:**

El contenido del discurso constituye uno de los enfoques principales en las decisiones del tribunal y es un elemento esencial de la incitación.

El análisis del contenido puede incluir el grado en el cual el discurso fue provocador y directo, así como la forma, estilo y naturaleza de los argumentos empleados en el discurso o el equilibrio entre los argumentos empleados;

#### **5) La extensión del discurso:**

La extensión incluye elementos tales como el alcance del discurso, su naturaleza pública, su magnitud y el tamaño de su audiencia.

Otros elementos a considerar incluyen si el discurso es público, los medios de difusión empleados, por ejemplo, si fue por medio de un folleto único, la transmisión por medios convencionales o a través de Internet, la frecuencia, cantidad y extensión de las comunicaciones, si los destinatarios tienen los medios para responder a la incitación, si la declaración (o expresión) es distribuida en un entorno restringido o es fácilmente accesible al público en general; y

### 6) La probabilidad, incluyendo la inminencia:

La incitación, por definición, es un delito incipiente. La acción promovida a través de discursos de incitación no tiene que ser llevada a cabo para que dicho discurso sea un delito. Sin embargo, algún grado de riesgo de daños debe ser identificado. Es decir que los tribunales tendrán que determinar si existía una probabilidad razonable de que el discurso lograra incitar una acción real contra el colectivo objetivo, reconociendo que dicha causa debe ser bastante directa.

### Plan de las Naciones Unidas

Igualmente, y en el mismo sentido, desde 2019 las Naciones Unidas adoptó un plan de acción sobre los discursos de odio que va más allá del mero esfuerzo legislativo para tener un enfoque más amplio de la cuestión.

En esa ocasión el secretario general de la ONU, António Guterres, advirtió que *“en todo el mundo, estamos presenciando una inquietante oleada de xenofobia, racismo e intolerancia, con un aumento del antisemitismo, el odio contra los musulmanes y la persecución de los cristianos. Se están explotando los medios sociales y otras formas de comunicación como plataformas para promover la intolerancia. Los movimientos neonazis y a favor de la supremacía blanca están avanzando, y el discurso público se está convirtiendo en un arma para cosechar ganancias políticas con una retórica incendiaria que estigmatiza y deshumaniza a las minorías, los migrantes, los refugiados, las mujeres y todos aquellos etiquetados como los otros”*.

Guterres consideró que este tipo de situaciones se están “generalizando, tanto en las democracias liberales como en los sistemas autoritarios y, con cada norma que se rompe, se debilitan los pilares de nuestra común humanidad”.

*“El discurso de odio constituye una amenaza para los valores democráticos, la estabilidad social y la paz, y las Naciones Unidas deben hacerle frente en todo momento por una cuestión de principios. El silencio puede ser una señal de indiferencia al fanatismo y la intolerancia, incluso en los momentos en que la situación se agrava y las personas vulnerables se convierten en víctimas”*, agregó.

Y reclamó “poner coto al discurso de odio... para impulsar el progreso en toda la agenda de las Naciones Unidas, dado que contribuye a prevenir los conflictos armados, los crímenes atroces y el terrorismo, poner fin a la violencia contra la mujer y otras violaciones graves de los derechos humanos, y promover sociedades pacíficas, inclusivas y justas”.

Sobre los límites a la libertad de expresión o de prohibir su ejercicio, dijo que no se trata de eso “sino impedir que este tipo de discurso degeneren en algo más

peligroso, como la incitación a la discriminación, la hostilidad y la violencia, que están prohibidas por el derecho internacional”.

El 18 de junio de 2022, en ocasión de conmemorarse el primer ‘Día Internacional para contrarrestar el discurso de odio’, instaurado por Naciones Unidas, Guterres recordó que *“el discurso de odio incita a la violencia, menoscaba la diversidad y la cohesión social y pone en peligro los valores comunes y los principios que nos unen. Promueve el racismo, la xenofobia y la misoginia, deshumaniza a las personas y las comunidades y perjudica seriamente nuestros esfuerzos por promover la paz y la seguridad, los derechos humanos y el desarrollo sostenible”*.

También dijo que *“las palabras pueden convertirse en armas y pueden causar daños físicos. La escalada que lleva del discurso de odio a la violencia desempeñó un papel importante en los crímenes más horribles y trágicos de la era moderna, desde el antisemitismo que impulsó el Holocausto hasta el genocidio cometido contra los tutsis en Ruanda en 1994”*.

Respecto a rol de los medios y las redes, advirtió que “Internet y los medios sociales (las redes) han sobrealimentado el discurso de odio y permitido que se extienda, cual incendio arrasador, a través de las fronteras. La propagación del discurso de odio contra las minorías durante la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una prueba más de que muchas sociedades son muy vulnerables al estigma, la discriminación y las conspiraciones que promueve”.

*“El discurso de odio constituye un peligro para todos, por lo que combatirlo ha de ser tarea de todos. Comprometámonos, una vez más, a hacer todo lo posible para prevenir el discurso de odio y acabar con él, promoviendo el respeto a la diversidad y la inclusión”*, concluyó Guterres.

En la primera semana del año 2023, los relatores de derechos humanos de la ONU instaron a todos los directores generales de todas las redes sociales y a los líderes de redes sociales “a asumir plenamente su responsabilidad de respetar las garantías fundamentales y hacer frente al odio racial”.

( [https://news.un.org/es/story/2023/01/1517747?utm\\_source=Noticias+ONU+-+Bolet%C3%ADn&utm\\_campaign=cde8f53d00-EMAIL\\_CAMPAIGN\\_2023\\_01\\_06\\_06\\_53&utm\\_medium=email&utm\\_term=0e7f6cb3d3c-cde8f53d00-%5BLIST\\_EMAIL\\_ID%5D](https://news.un.org/es/story/2023/01/1517747?utm_source=Noticias+ONU+-+Bolet%C3%ADn&utm_campaign=cde8f53d00-EMAIL_CAMPAIGN_2023_01_06_06_53&utm_medium=email&utm_term=0e7f6cb3d3c-cde8f53d00-%5BLIST_EMAIL_ID%5D) )

“Llamamos a centrar su modelo de negocio en los derechos humanos, la justicia racial, la rendición de cuentas, la transparencia, la responsabilidad social corporativa y la ética”, reclamaron, y recordaron que “la responsabilidad corporativa en materia de justicia racial y de derechos humanos es una responsabilidad social fundamental. Respetar los derechos humanos beneficia a largo plazo a estas empresas y a sus accionistas”.

Con relación a cómo implementar su propuesta indicaron que la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos “ofrecen un camino claro sobre cómo hacerlo”.

Pese a que muchas empresas aseveran que no permiten la incitación al odio, los especialistas señalaron que hay una “amplia brecha entre los compromisos de estas compañías con sus directrices y su posterior cumplimiento en las redes sociales”.

Volviendo a Fernández de Gurmendi y su presentación en el seminario de Asunción del Paraguay, explicó que “el plan de las Naciones Unidas adopta una definición bastante amplia de los discursos de odio que abarca conductas que no llegan a la incitación de la violencia. Es una definición mucho más amplia justamente porque no está solamente enfocada en lo penal o en la necesidad de definir un delito, sino en tomar -también- acciones de otro tipo”.

Según esta definición, “el discurso de odio esencialmente cubre cualquier forma de comunicación de palabra que utilice lenguaje peyorativo o discriminatorio contra una persona o grupo debido a su identidad”. Y por identidad consideró cualquier factor como “religión, origen étnico, nacionalidad, raza, color, ascendencia, género u otro factor de pertenencia”.

La estrategia de las Naciones Unidas se basa, entonces, en que no se debe centrar la acción solamente en prohibir y penalizar, sino también en atacar las causas subyacentes y promover el respeto y la tolerancia.

En la estrategia y el plan, el concepto es bastante amplio porque tiene muchos puntos de acción. Y referenció los cuatro principios claves de la ONU:

1. Que la estrategia y su implementación estén alineadas al derecho a la libertad de opinión y expresión.

2. Abordar el discurso de odio de una manera holística y considerar que es responsabilidad de todos. Es decir: gobiernos, sociedades y el sector privado.

3. En medio de una gran ola digital, es importante apoyar a una nueva generación de ciudadanos digitales para que aprendan a reconocer, rechazar y hacer frente a los discursos de odio.

4. Saber más para actuar con eficacia. Recopilar datos, llevar a cabo una investigación coordinada, incluida la investigación sobre las causas fundamentales, los impulsores y las condiciones que conducen a los discursos de odio.

Por último, Fernández de Gurmendi abogó por recuperar lo planteado por el secretario general de las Naciones Unidas, António Guterres:

*“Los discursos de odio son, en sí mismos, un ataque a la tolerancia, a la inclusión, a la diversidad y a la esencia misma de nuestras normas y principios de los derechos humanos. Por ello, es claro que combatir y erradicarlos no es tarea sencilla. Requiere mucho más que un marco regulatorio penal, requiere un enfoque holístico y la cooperación y acción coordinada de los gobiernos, de las empresas tecnológicas, los medios de comunicación y de la sociedad civil en su conjunto”, concluyó.*

# Cómo llevar a cabo una comunicación en redes libre de discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios

## ¿Qué pasa en las redes sociales?

Las redes sociales son un espacio público en el cual las personas transitan varias horas de su vida diaria y se ven expuestas a un flujo constante de información que se retroalimenta con lo que ocurre en el mundo real. A diferencia de los espacios públicos físicos, los virtuales parecieran tener reglas propias, posibilitando que muchas personas se amparen en las mismas para manifestar conductas violentas.

A su vez, en los últimos años, los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones han facilitado la capacidad de los discursos de odio de alcanzar una muy amplia difusión. Internet tiene un potencial sin precedentes para difundir ideas y contenidos, principalmente por tener barreras de entrada relativamente bajas (accesos rápidos y sencillos) comparadas con las de los medios de comunicación tradicionales (periódicos, radio, televisión, etc.).

En este contexto, muchas organizaciones detectan que los discursos de odio son cada vez más visibles. *“No es un elemento nuevo, pero internet, y las redes sociales en particular, han proporcionado una nueva plataforma, a menudo anónima, para la divulgación y promoción de ideologías que promueven el odio basado en la pertenencia -real o ficticia- a una raza, etnia, religión, nacionalidad, género, edad, discapacidad, orientación sexual o identidad de género, lengua, ideología, estatus socioeconómico, ocupación, apariencia, capacidad mental o cualquier otro aspecto ‘diferencial’.”* (Guía Ciberrespect).

En muchas ocasiones, quienes emiten estos mensajes pueden aparecer como individuos que instigan en soledad, células dormidas o soldados de causas inescrupulosas. En otras, resultan ser integrantes seriales de un ejército de “haters” (odiadores) que aparentan actuar en solitario, pero lo hacen de un modo articulado y en grupo. También, es importante destacar que los mensajes de odio pueden hacerse virales en horas, o incluso en minutos y pueden estar disponibles durante más tiempo y experimentar olas de popularidad, conectar con nuevas redes o volver a aparecer.

Es posible considerar que otra audiencia, sensible a la comprensión de los fenómenos complejos con expectativa de aprendizaje y cierta sensibilidad social se autoexcluye y es expulsada por esos discursos de odio.

El gran desafío de las organizaciones, tanto el Estado como de la sociedad civil, es multiplicar y empoderar a los CM para que recuperen ese espacio y convertirlo en una herramienta fundamental para la transmisión de contenidos orientados a la construcción de convivencia en la diversidad, la inclusión y la tolerancia contra los discursos de odio.

## Sugerencias para la moderación

Resulta imposible confeccionar un manual universal de sugerencias para la moderación de redes sociales debido a la diversidad de temáticas, y también por la línea editorial o posicionamiento de cada empresa, organismo o medio poseedor de esas redes sociales. Antes de pensar cuál es la estrategia más adecuada para lidiar con los discursos de odio, es necesario tener en mente y evaluar algunas cuestiones:

**1. Los dispositivos como mediaciones.** En la comunicación digital, el contacto entre quienes se comunican está mediado por un dispositivo. Esto puede producir:

**A. Desensibilización.** Puede llevar a tener actitudes o comportamientos que, en un contexto físico o presencial no se adoptarían.

**B. Ocultamiento.** Estas mediaciones posibilitan a quienes comunican estos mensajes no revelar su identidad, amparándose en el anonimato.

**2. Las distintas reglas de cada plataforma.**

**A. Cada red social tiene su propia lógica.** Cada CM debe contemplar las formas que se manejan en cada ámbito y como mejor utilizarlas para evitar producir y reproducir discursos de odio. Por ejemplo, algunas redes sociales, como Twitter, son reconocidas por sus usuarios como más hostiles.

**3. Contenidos más propensos a recibir mensajes de odio.** Existen temáticas de

gran sensibilidad y propensas a suscitar fuertes respuestas de la audiencia. Por ejemplo, en Argentina los contenidos relativos a la última dictadura cívico-militar y a los derechos de la comunidad travesti-trans tienden a recibir muchos ataques en las redes sociales.

**4. Las audiencias.** Del mismo modo que podemos en muchos casos distinguir consultas de ataques, podemos también diferenciar entre las audiencias fijas, estables, que suelen ser personas con inquietudes concretas y genuinas, y los trolls.

**A. Sobre los trolls.** En la cultura popular argentina, el trolling está emparentado con la acción de grupos organizados en redes sociales con el objetivo de generar distracción en temas de agenda por medio de insultos, bromas y fake news, tomando a instituciones o sujetos como blanco de desacreditación y desprestigio de forma masiva. Los trolls constituyen, en realidad, grupos o cibertropas -rentadas o no-, cuyo objetivo es generar acciones que produzcan algún efecto en la opinión pública, en la circulación de la información o en la puntualización de opiniones (“Informe trolling” el INADI).

**B. Sus lógicas afectan los contenidos que producimos.** Los comentarios violentos pueden originar temor a la hora de abordar ciertos tópicos. Esto puede traducirse en algún tipo de autocensura para preservar y no exponer, ni a su persona ni a la organización, a situaciones violentas. No todos los CM están preparados para recibir este tipo de mensajes y por ello es imprescindible el compromiso institucional de facilitarles recursos para que puedan estarlo

### Primeras consideraciones a tener en cuenta

#### - Identificar al agresor.

- **Diferenciar si un mensaje responde a un ataque organizado.** Va a variar la respuesta que despleguemos si percibimos que se trata de una oleada de trolls en vez de un usuario haciendo una consulta genuina pero que porta un discurso de odio.

- **Si se trata de una figura pública y/o organización,** hay que considerar las posibles instancias de interacción offline antes de tomar acción online.

#### - No responder a la provocación y guardar la calma.

- **No debe responderse a la provocación ni dejarse llevar por el momento** de enojo o miedo y la vorágine de internet. Las visualizaciones de mensajes con discursos de odio tienen una curva y un pico de lectura, y es en ese pico cuando resulta recomendable desestimar una respuesta para no potenciar su alcance.

- **No difundir, aunque sea repudiando.** Es importante saber que compartir un contenido le da mayor alcance. En el caso de las respuestas a mensajes

violentos, éstas ayudan a ampliar el impacto y la penetración de esa idea y/o mensaje portador de odio (negativo para nosotros, pero positivo para el odiador).

#### - Evaluar los contenidos de odio.

Los discursos de odio que podemos encontrar en las redes tienen distintas formas. Hay que valorar si el mensaje incorpora:

- Insultos directos hacia una persona o un grupo.
- Incitaciones a la violencia.
- Mensajes que reivindican la superioridad de un grupo con respecto a otro, motivada en supuestas razones “raciales”, “culturales”, “científicas”, etc., o que manifiestan desprecio u odio hacia un determinado colectivo considerado por ellos como “inferior”.
- La distorsión o banalización (así como, por otro lado, la exaltación) de eventos históricos de discriminación, racismo, persecución, etc. sufridos por un grupo determinado con el objetivo de golpear la identidad de sus miembros.

#### - Desarrollar una actitud crítica y responsable frente a los comentarios.

- **Toda acción de moderación debe partir de buscar informar.** Debemos tener en cuenta el compromiso de construir convivencia y responsabilidad para con la audiencia, a la que debemos garantizar el acceso a los contenidos en cuestión.

- **Toda acción de moderación debe partir de un conocimiento amplio sobre aquello que se esté comunicando** o vaya a comunicar. Disponer de un conocimiento vasto de la temática en cuestión permite a las y los CM operar desde la seguridad que le brinda la misma.

- **Ante todo, respeto y empatía.** Es un principio, pero también una estrategia de neutralización de los mensajes de odio.

#### - Definir con precisión el público destinatario.

Nuestros destinatarios no son los cultores de los discursos de odio, los provocadores ni los estrategas de la multiplicación de la violencia.

Nuestros destinatarios son:

**A.** La audiencia de los discursos de odio.

**B.** La captación de una nueva audiencia sensible e interesada en el objetivo de la organización transmisora de información.

- **Recordar el objetivo de la moderación:** potenciar una recepción crítica en los lectores pasivos o ambivalentes para que contribuyan a crear un clima de opinión tolerante, positivo y que modifique el eje de los discursos agresivos.

## Ahora sí, ¿cómo se responde?

Los CMs consultados coincidieron en **bloquear** las cuentas de origen de los mensajes violentos que contienen discursos de odio. También, incentivaron a **reportar** el usuario a la red social en la que se produzcan. En algunas redes existe la alternativa de **restringir** las cuentas o los mensajes, lo cual permite que la o el CM pueda ver el comentario y aprobarlo o desaprobarlo. En cuanto a los comentarios en sí, pueden ser **ocultados** o **eliminados**.

Todas las redes sociales tienen mecanismos y espacios de denuncia para contenidos odiantes:

### Youtube:

[https://support.google.com/youtube/answer/2802027#report\\_channel](https://support.google.com/youtube/answer/2802027#report_channel)

### Facebook:

<https://www.facebook.com/help/359033794168099/>

### Instagram:

<https://help.instagram.com/165828726894770>

### Twitter:

<https://help.twitter.com/forms/abusiveuser>

### TikTok:

<https://support.tiktok.com/es/safety-hc/report-a-problem/report-a-comment>

### INADI:

En Argentina también pueden realizarse denuncias ante el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI).

Las vías de comunicación son:

- Línea telefónica de Asistencia a Víctimas de Discriminación, Racismo y Xenofobia: **168**.

Para consultas o denuncias podés llamar todos los días de 9 a 19 horas, incluso sábados, domingos y feriados.

Por fuera de los horarios de atención se puede dejar un mensaje grabado.

- Correo electrónico de atención al público: [0800@inadi.gob.ar](mailto:0800@inadi.gob.ar)

- Línea de WhatsApp exclusiva para Personas Sordas: **011-4404-9026**

En esta línea se pueden enviar videos en Lengua de Señas Argentina (LSA).

- Consulta del estado de los expedientes iniciados:

[www.argentina.gob.ar/expedientes](http://www.argentina.gob.ar/expedientes)

- Redes INADI: Twitter: @inadi | Facebook: inadiok | Instagram: inadiok

Web: <https://www.argentina.gob.ar/inadi/asistencia>

## Acciones sugeridas ante discursos de negación, distorsión y banalización

### 1. Trazar un plan institucional de acción para abordar este tipo de contenidos.

Es importante que las instituciones tengan un plan de acompañamiento y acciones de abordaje para las instancias de comunicación con el fin de resguardar a la organización y a su CM. Debe lograrse un consenso institucional orgánico:

**A.** Respecto a cómo abordar el problema. Es recomendable tener una batería de contenidos necesarios y las estrategias a implementar ante eventuales agresiones en las redes. Deben disponerse de mensajes esclarecedores y propositivos.

**B.** Capacitar a los CM, creadores y editores de contenido en materia de Derechos Humanos, los contenidos y los objetivos de las organizaciones para las que trabajan.

**C.** Ofrecer herramientas para reflexionar sobre los límites del humor, las comparaciones y las descontextualizaciones.

**D.** Brindar contención a los CM y recursos en momentos de violencia extrema.

**2. Responder con contenido informativo.** Muchas veces las distorsiones surgen de la desinformación. En estos casos se puede responder con información segura para tratar de evitar que se sigan difundiendo. Es importante sostener las posiciones con fuentes autorizadas que se contrapongan a argumentos simplificadores.

### 3. Producir nuevos contenidos en función de las necesidades que se detecten.

Una lectura detenida de las críticas recibidas de modo recurrente puede ser un buen disparador para crear las bases del tipo de discursos que nos interesa construir. "Responder" desde la producción de materiales que contrapongan y construyan una nueva línea que combata los discursos de odio.

**4. Rescatar el "engagement" (fidelización) positivo.** Generar instancias de visibilización de las interacciones positivas con las audiencias de la cuenta que administramos con el fin de celebrarlas, involucrarlas y crear un compromiso a largo plazo, una fidelidad que influya de manera positiva y contrarreste las inte-

racciones negativas.

**5. Considerar alianzas con otros usuarios de la red**, capaces de promover un debate propositivo.

**6. No dar lugar al espacio pretendido por los odiadores**, no amplificar su alcance ni sobredimensionar sus agresiones. A veces, quedan expuestos solos ante sus discursos.

## Recomendaciones para la producción de contenidos

- **Las narrativas deben ser propositivas y sin naturaleza reactiva.** Tienen como objetivo proponer una nueva narrativa adaptada a las diferentes redes sociales con contenidos significativos que no se basen en la oposición a otro discurso pre existente. Debe estar dirigido en términos de ejemplo, podemos citar a quienes acusan que el Diario de Ana Frank fue escrito con una birome Bic.

Desde el Centro Ana Frank Argentina para América Latina no se responde de modo directo ni inmediato a esta acusación, sino que se desarrolla un contenido específico informando sobre las universidades y centros de investigación que constataron la veracidad del libro.

- **Evitar la violencia contra otras personas o grupos**, aunque sean hacia quienes producen y reproducen los discursos de odio en primer lugar.

- **Ampliar el lenguaje** para los que se quedan afuera o no pertenecen a nuestras redes sociales.

- **Recurrir a estéticas y recursos que sean atractivos** para nuestra audiencia y otras potenciales. Por ejemplo, en Twitter se puede aumentar el impacto de la intervención complementando el texto con otros formatos como Memes, GIF's animados, imágenes, infografías, etc. También el uso de emoticones, sobre todo para clarificar el tono del mensaje (por ejemplo, irónico) y evitar malentendidos.

- **Citar fuentes reconocidas** para fomentar el acceso a información confiable y respaldar nuestros dichos. A través de esto también:

- **Referenciar a otras organizaciones y comunidades.** Tender redes con quienes

estén comprometidos con la construcción de convivencia para que nuestra audiencia tenga acceso a más contenido libre de odio.

## Recomendaciones finales en torno a los discursos de odio

- **El derecho a la libertad de expresión es un valuarte de la democracia, y la incitación al acto de violencia debe quedar por fuera de la libertad de expresión.**

- **Considerar que los discursos de odio que supongan incitación no están amparados por la libertad de expresión** porque desestabilizan e incitan a la violencia. La libertad de expresión no habilita a construir y reproducir discursos orientados a la promoción de actos violentos. El derecho a la libertad de expresión no es un derecho absoluto ni omnímodo en una sociedad democrática.

- Se deben **proteger los hechos históricos y la verdad para evitar la distorsión del pasado.** Hay que promover, en ese sentido, la educación en temas relacionados al holocausto, otros genocidios, el terrorismo de Estado y la violación de los derechos de las minorías.

- Son indispensables las **políticas educativas con perspectiva de derechos humanos** que aborden la problemática de los discursos de odio y que instalen la reflexión en torno al uso atento de las palabras y la promoción de conductas inclusivas.

- **Empoderar a la juventud y a la sociedad** en general para evitar que los cultores de los discursos de odio sumen seguidores y penetren socialmente.

- Trabajar en la **construcción de redes de asociación colaborativa entre los Estados, organizaciones de la sociedad civil y los medios de comunicación y las empresas tecnológicas de redes sociales**, a nivel nacional e internacional para educativos esclarecedores en las redes sociales que produzcan efecto ante los discursos de odio.

- **Suscribir la CARTA COMPROMISO PARA COMBATIR LOS DISCURSOS DE ODIO, LA DISTORSIÓN Y BANALIZACIÓN DEL HOLOCAUSTO Y OTROS GENOCIDIOS** del Centro Ana Frank. Pueden encontrarla a continuación.

# Carta compromiso para combatir los discursos de odio, la distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios

El texto presentado más abajo fue suscripto por los participantes, disertantes y máximos dirigentes políticos que han tomado parte de los cuatro seminarios realizados en el contexto del proyecto IHRA. Además, fue distribuido entre los trabajadores de la Agencia Nacional de Noticias Télam, Radio Nacional Bariloche, Radio Nacional San Juan y la Defensoría del Público de la Nación, que también lo distribuyó entre los profesionales registrados para recibir sus envíos de prensa.

Actualmente se encuentra disponible, para quien quiera adherir, en las redes sociales del Centro Ana Frank Argentina para América Latina, e indica el compromiso asumido por los profesionales de la comunicación a combatir los discursos de odio que intenten promover, incitar o legitimar la discriminación, la deshumanización y/o la violencia hacia una persona o un grupo de personas:

Este texto se realiza en el marco del Proyecto “Los desafíos de la comunicación frente a los discursos de odio. Distorsión del holocausto, otros genocidios y la memoria reciente. Recomendaciones y estrategias para contrarrestarlos”, realizado por el Centro Ana Frank Argentina para América Latina en el marco de la Alianza Internacional para la Memoria del Holocausto (IHRA).

Dado el uso de los medios de comunicación y las redes sociales como eventuales vehículos de una oleada inquietante de discursos de odio que promueven la intolerancia, estigmatizan y deshumanizan a minorías étnicas, religiosas, migrantes, refugiados, a las mujeres, grupos políticos, colectivo LGBTIQ+ y aquellos grupos que pudieran ser percibidos como diferentes por distintos motivos, quien suscribe se compromete a trabajar por una comunicación inclusiva, tolerante y libre de discursos de odio como su aporte a la construcción de una sociedad pluralista e inclusiva.

Se entiende el discurso de odio como “cualquier tipo de discurso pronunciado en la esfera pública que procure promover, incitar o legitimar la discriminación, la deshumanización y/o la violencia hacia una persona o un grupo de personas en función de la pertenencia de las mismas a un grupo religioso, étnico, nacional, político, racial, de género o cualquier otra identidad social”. (LEDA-UNSAM/ CONICET).

Mi compromiso, como periodista, comunicador o comunicadora social, integra un esfuerzo y concientización colectiva en defensa de los Derechos Humanos y una acción concreta común de oponerse a cualquier discurso de odio o acción que incite a la violencia verbal y/o física a través de la promoción de este tipo de acciones desde los medios de comunicación y redes sociales. Esto implica la no promoción y difusión de este tipo de discursos, así como el compromiso de informar utilizando fuentes veraces y confiables, y un lenguaje respetuoso para la difusión de noticias que aborden temáticas sensibles afines.

También reconozco el concepto adoptado por Naciones Unidas, según lo afirmado por su secretario general António Guterres -en mayo del 2019-: “hacer frente al discurso de odio no significa limitar la libertad de expresión ni prohibir su ejercicio, sino impedir que este tipo de discurso degeneren en algo más peligroso como la incitación a la discriminación, la hostilidad y la violencia, prohibidas por el derecho internacional”.

Según la Alianza Internacional para la Memoria del Holocausto (IHRA, por sus siglas en inglés), de la que Argentina es país miembro, “la distorsión del holocausto, y otras formas de genocidios, se ha tornado más intensa e impactan de forma negativa en los esfuerzos para combatir el odio”.

El silencio y la inacción pueden ser confundidos con un guiño a la indiferencia, el fanatismo y la intolerancia que, como profesionales de la comunicación y desde las empresas periodísticas, asumimos el compromiso de combatirlos como un modo concreto de luchar contra todo tipo de discriminación, de antisemitismo y de distorsión, banalización y negación del holocausto y otros genocidios.

Mediante esta carta, nos incorporamos al compromiso de la IHRA de “contrarrestar la influencia de la distorsión histórica, el discurso de odio y la incitación a la violencia”.

La Carta compromiso puede ser suscripta en:  
[https://drive.google.com/file/d/1MrxSj9V\\_VwqyvM5OajTJ1Z6ds7UPr-ic/view](https://drive.google.com/file/d/1MrxSj9V_VwqyvM5OajTJ1Z6ds7UPr-ic/view)



## Sobre IHRA

IHRA es un foro intergubernamental creado para la cooperación internacional en educación, memoria e investigación sobre el holocausto. Es un foro conformado por representantes de Estados y expertos de la sociedad civil conscientes de la necesidad de aprender y difundir las lecciones del Holocausto y otros genocidios como modo de evitar que se repitan actos de intolerancia y de discriminación que puedan conducir a tragedias como las vividas por la humanidad en el siglo XX, siendo el holocausto su ejemplo paradigmático.

Iniciado por el primer ministro sueco Göran Persson en 1998, este Grupo de Trabajo actualmente cuenta con 34 países miembros.

Argentina es el único país latinoamericano en integrar IHRA, donde se incorporó en junio de 2002, y desde 2006 es miembro pleno. La representación argentina la conforma el Capítulo local integrado por el Ministerio de Educación, la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación y el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto.

El Grupo está abierto a todos los Estados, y sus miembros deben adherir a la Declaración de Estocolmo sobre Holocausto del año 2000 y aceptar los principios adoptados por el organismo relativos a la membresía.

También deben comprometerse a implementar políticas y programas nacionales en apoyo a la educación, la rememoración y la investigación del holocausto y promover las formas más apropiadas de su recordación.

La Argentina asumió la responsabilidad de hacer conocer en la región a la organización, sus actividades y recomendaciones para la incorporación de la enseñanza del holocausto en planes de educación; la transmisión efectiva de la memoria de la Shoá y el diseño de las alertas sociales tempranas que eviten la propagación de ideologías antisemitas, genocidas y negacionistas.

Este proyecto es el tercero que desarrolla el Centro Ana Frank Argentina para América Latina con IHRA:

Los anteriores fueron: "Experiencias en educación y memoria sobre el holocausto: reflexión y conmemoración. La conexión entre el pasado y el conocimiento, la emoción y la acción" (2014) y "Experiencias significativas en el desafío de enseñar el Holocausto y los Genocidios en el siglo XXI" (2016)

## Agradecimientos

La realización de este Manual fue posible gracias al aporte de todos los participantes de los seminarios realizados en las ciudades de San Carlos de Bariloche, San Juan, San Miguel de Tucumán y Asunción del Paraguay, a la Mesa Consultiva constituida por los periodistas invitados, quienes aceptaron la convocatoria y volcaron sus conocimientos, reflexiones y experiencias, y a los organismos e instituciones asociadas -en particular- a este producto del Proyecto IHRA, que aportaron sus equipos técnicos, pero sobre todo su compromiso profesional y humano con la problemática. A todos ellos y ellas, nuestro más profundo reconocimiento.

### **Defensoría del Público de la Nación:**

Miriam Lewin, Horacio Lutzky, Josefina Payró, Alejandra Iriarte y Silvana Frederic.

### **LEDA (Laboratorio de Estudios sobre Democracia y Autoritarismos) / UNSAM:**

Ezequiel Ipar, Micaela Cuesta, Lucía Wegelín, Lucía Delor, Sergio Fasán y León Lewkowicz.

### **Congreso Judío Latinoamericano / Observatorio web:**

Claudio Epelman, Ariel Seidler y Ariel Grosman.

### **Centro de estudios sociales DAIA:**

Marisa Braylan.

### **Mesa consultiva:**

Victoria Serra (Centro Ana Frank Argentina), Julieta Bugacoff (Latfem), Andrés Alarcón (gerencia de Comunicación de la Universidad Nacional de San Martín), Belén Musante (Secretaría de DDHH de la Nación), Gabriel Pineda (Diafar), Florencia Copley (Agencia de Noticias Télam), Facundo Avancini (CM de Victoria Montenegro) y Florencia Piccinini (Defensoría del Público).

## Organismos e instituciones participantes

### Organismos de gobierno integrantes de IHRA (International Holocaust Remembrance Alliance):

- Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, a través de la Dirección de Derechos Humanos
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la Secretaría de Derechos Humanos
- Ministerio de Educación

### Socio en Paraguay:

- Fundación IDESO, Instituto Democracia y Sociedad, República del Paraguay

### Organismos de la Administración Pública Nacional:

- Defensoría del Público de la Nación
- Agencia Nacional de Noticias Télam

### Organizadores locales de los seminarios:

- Municipalidad de San Carlos de Bariloche
- Gobierno de la Provincia de Tucumán
- Gobierno y Cámara de Diputados de la Provincia de San Juan
- Fundación IDESO, Instituto Democracia y Sociedad, República del Paraguay

### Otras organizaciones involucradas:

- Museo del Holocausto de Buenos Aires
- Congreso Judío Latinoamericano/Observatorio Web
- Museo Judío del Paraguay
- Sociedad Israelita de Beneficencia de San Juan
- Unión Hebraica del Paraguay

## Entrevistados en los videos realizados para el Proyecto IHRA:

### Video 1: Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del Holocausto y otros genocidios.

#### Entrevistados:

- **Héctor Shalom**, psicólogo, psicoanalista, director del Centro Ana Frank Argentina para América Latina,
- **Silvia Fernández de Gurmendi**, presidenta de GAAMAC (Alianza Global para la Prevención de Atrocidades), ex jueza de la Corte Penal Internacional.
- **Diana Sperling**, filósofa y docente.

### Video 2: Prejuicios, estereotipos y demonización.

#### Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.

#### Entrevistados:

- **Daniel Feierstein**, sociólogo e investigador argentino, especialista en el estudio de las prácticas sociales genocidas, ex presidente de la International Association of Genocide Scholars (IAGS)
- **Emmanuel Kahan**, doctor en Historia y Magister en Historia y Memoria por la Universidad Nacional de La Plata, investigador adjunto del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (Conicet).
- **Jonathan Karszenbaum**, director ejecutivo del Museo del Holocausto de Buenos Aires

### Video 3: Publicidad y propaganda.

#### Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.

#### Entrevistados:

- **Boris Matías Grinchpun**, historiador del Instituto de Historia Argentina y Americana Dr. Emilio Ravignani

- **Diana Wang**, psicóloga, niña sobreviviente de la shoá
- **María Eugenia Druetta**, investigadora del Conicet especializada en cine y nazismo

#### **Video 4: Medios de comunicación y redes sociales.**

**Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.**

##### **Entrevistados:**

- **Miriam Lewin**, periodista, defensora del Público de la Nación
- **Flavio Rapisardi**, docente de la Universidad Nacional de La Plata. Director general de Planificación Estratégica e Investigación de la Defensoría del Público de la Nación
- **Ezequiel Ipar**, sociólogo, director del LEDA (Laboratorio de Estudios sobre Democracia y Autoritarismos) - UNSAM/Conicet.

#### **Video 5: Deportes, hinchadas y actividad física.**

**Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.**

##### **Entrevistados:**

- **Leonardo Albajari**, periodista, creador del proyecto “No fue un juego”, una exposición sobre Fútbol y Nazismo
- **Detlev Claussen**, sociólogo especializado en violencia en el deporte, biógrafo de Theodor Adorno.

#### **Video 6: Género y grupos disidentes.**

**Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.**

##### **Entrevistados:**

- **María Rachid**, Instituto contra la Discriminación de la Ciudad de Buenos Aires / Federación Argentina LGBT+
- **Joel Kaplan**, docente, capacitador sobre holocausto y Triángulo Rosa
- **Claudio Román**, docente, capacitador sobre holocausto y Triángulo Rosa

#### **Video 7: Grupos y colectivos discriminados.**

**Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.**

##### **Entrevistados:**

- **Victoria Donda**, presidenta del INADI, Instituto contra la discriminación, la xenofobia y el racismo.
- **Martín Granovsky**, periodista, premio Rey de España de Periodismo.
- **Daniel Rafecas**, juez Federal, autor de libros como “Historia de la solución final”.

#### **Video 8: Dictadura cívico militar - Plan Cóndor.**

**Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.**

##### **Entrevistados:**

- **Luciano Hazán**, relator del Grupo de Trabajo sobre Desapariciones Forzadas e Involuntarias – ONU.
- **Sergio Torres**, juez de la Suprema Corte de Justicia bonaerense, exjuez de la megacausa ESMA.
- **Verónica Torras**, directora de Memoria Abierta.

#### **Video 9: Las influencias del mundo religioso.**

**Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.**

##### **Entrevistados:**

- **Silvina Chemen**, rabina, licenciada en Ciencias de la Comunicación,
- **Nancy Falcón**, asesora en Diálogo interreligioso para Journalist and Writer Foundation NyC, USA.
- **Nicolás Panotto**, licenciado en Teología, magister en Antropología Social y Política y doctor en Ciencias Sociales director de Otros Cruces.

#### **Video 10: Juventudes.**

**Discursos de odio, negación, distorsión y banalización del holocausto y otros genocidios.**

##### **Entrevistados:**

- **Brenda Kechiyan**. Joven armenia. Integrante del Consejo Nacional Armenio.

- **Sümeyra Nur Korkuy**. Joven musulmana. Integrante del Centro de Diálogo Intercultural Alba.
- **Meital Herbst**. Joven judía. Coordinadora de guías del Centro Ana Frank Argentina para América Latina.
- **Victoria Serra**. Integrante de Nietes
- **Héctor Velázquez Urzainqui**. Joven Mapuche. Integrante de la organización Pu Pichike Choike de San Carlos de Bariloche.

## Disertantes invitados a los seminarios

### San Carlos de Bariloche

#### Autoridades a cargo de la apertura:

- Embajador **Claudio Javier Rozencwaig**, subsecretario de Política Exterior de la Cancillería argentina.
- Ingeniero **Gustavo Gennuso**, intendente de San Carlos de Bariloche.
- **Mercedes Jara Tracchia**, ministra de Educación y DDHH de la Provincia de Río Negro.
- **Nicolás Rapetti**, director nacional de Coordinación Estratégica de la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación.

#### Disertantes:

- **Ernesto Horacio Antillanca**, cofundador del Centro Mapuche Bariloche e integrante de la Conducción del Consejo Asesor Indígena.
- **Marisa Braylan**, directora del Centro de Estudios Sociales (CES) de la DAIA (Delegación de Asociaciones Israelitas Argentinas).
- **Andrea Copani**, directora de Gestión de Fondos Documentales del Archivo Nacional de la Memoria de la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- **Mónica Dawidowicz**, niña sobreviviente del holocausto.
- **Walter Delrío**, historiador y doctor en Antropología. Director del Instituto Patagónico de Estudios de Humanidades y Ciencias Sociales del Consejo Nacional de

Investigaciones Científicas y Técnicas (Conicet).

- **Daniel Feierstein**, doctor en Ciencias Sociales por la Universidad de Buenos Aires, Investigador Principal del CONICET.
- **Ariel Gelblung**, director de la oficina del Centro Simon Wiesenthal para América Latina.
- **Miriam Lewin**, periodista, Defensora del Público, coautora del libro "Iosi, el espía arrepentido".
- **Bernarda Llorente**, presidenta del directorio de la Agencia Nacional de Noticias Télam.
- **Cecilia Meirovich**, directora de la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
- **Victoria Montenegro**, diputada de la Ciudad de Buenos Aires (Unidad Ciudadana). Desaparecida el 13 de febrero de 1976 por un grupo paramilitar, recuperó su identidad el 22 de agosto de 2001.
- **Daniel Eduardo Rafecas**, juez titular del Juzgado Criminal y Correccional Federal Nro. 3.
- **Sergio Torres**, juez de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. Ex titular del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N°12, a cargo de la investigación de la Megacausa ESMA.

### San Juan

#### Autoridades a cargo de la apertura:

- **Roberto Gattoni**, vicegobernador de la provincia y presidente nato de la Cámara de Diputados de San Juan.
- **Daniel Olivares Yapur**, presidente de la Corte de Justicia de la Provincia de San Juan.
- **Leonardo Siere**, presidente de la Sociedad Israelita de Beneficencia San Juan.

#### Disertantes:

- **Clarisa Botto**, subsecretaria de Derechos Humanos en el Ministerio de Gobierno de la Provincia de San Juan.
- **Daniel Feierstein**, doctor en Ciencias Sociales por la Universidad de Buenos Aires. Investigador Principal del CONICET.

- **Adriana Verónica García Nieto**, ministra de la Corte de Justicia de San Juan desde mayo de 2018.

- **Martín Granovsky**, periodista, premio Rey de España en 1986 y 1988. Ex presidente de la Agencia Nacional de Noticias Télam.

- **Hélène Goldszajn de Gutkowski**, niña de la shoá. Socióloga y cofundadora de Generaciones de la Shoá en Argentina.

- **Carlos Goya Martínez Aranda**, hijo de desaparecidos, nieto restituido número 92 por Abuelas de Plaza de Mayo. Director de Promoción y Protección de Derechos Humanos de San Juan.

- **Emmanuel Kahan**, doctor en Historia y Magíster en Historia y Memoria por la Universidad Nacional de La Plata e investigador independiente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICET).

- **Horacio Lutzky**, periodista. Subdirector de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual. Coautor del libro "Iosi, el espía arrepentido".

- **Carlos Munisaga**, secretario de Estado de Seguridad y Orden Público del Gobierno de la Provincia de San Juan.

- **Alejo Ramos Padilla**, juez Federal de La Plata. Intervino como abogado en los juicios por la verdad y juicios de lesa humanidad como los procesos seguidos a Miguel Etchecolatz, Christian Von Wernich, a los funcionarios civiles de la última dictadura cívico militar y el plan sistemático de robo de bebés.

- **Ariel Seidler**, director de programas del Congreso Judío Latinoamericano (CJL), está a cargo del Observatorio Web del CJL.

- **Sergio Torres**, es juez de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. Ex titular del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N°12, a cargo de la investigación de la Megacausa ESMA.

- **Cecilia Yornet**, licenciada en Ciencias de la Comunicación y máster en Comunicación y Educación. Coordinadora docente de El Catalejo, Agencia de Noticias de la carrera de Comunicación en San Juan.

### **Asunción del Paraguay**

#### **Autoridades a cargo de la apertura:**

- **Raúl Silvero Silvagni**, viceministro de Relaciones Exteriores del Paraguay.

- **Anders Carlsson**, embajador de Suecia (Presidencia Pro Tempore IHRA).

- **Lilian Samaniego González**, senadora y presidenta de la Comisión de Relaciones Exteriores - Paraguay.

#### **Disertantes:**

- **Tania Abdo Rocholl**, miembro de la Comité de Derechos Humanos de la ONU - Paraguay.

- **José María Costa**, director de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Corte Suprema de Justicia - Paraguay.

- **Mónica Dawidowicz**, sobreviviente del holocausto.

- **Claudio Epelman**, director ejecutivo del Congreso Judío Latinoamericano (CJL).

- **José Agustín Fernández**, camarista y director del Museo de la Justicia- Paraguay.

- **Silvia Fernández de Gurmendi**, presidenta de la Acción Global contra los Crímenes Atroces (GAAMAC).

- **Javier García de Viedma**, embajador de la Unión Europea - Paraguay.

- **Juan González Bibolini**, ex secretario ejecutivo del IPPDH Mercosur, Fundación IDESO - Paraguay.

- **Ruth Karrer**, directora de Marcha de la Vida - Paraguay.

- **Oscar Domingo Peppo**, embajador argentino en Paraguay.

- **Manuel de Jesús Ramírez Candia**, ministro de la Corte Suprema de Justicia - Paraguay.

- **Enrique Riera Escudero**, senador y ex ministro de Educación y Cultura- Paraguay.

- **Lorena Segovia**, defensora general del Ministerio de la Defensa Pública- Paraguay.

- **Ariel Seidler**, director de programas del Congreso Judío Latinoamericano (CJL), está a cargo del Observatorio Web del CJL.

- **Héctor Shalom**, director del Centro Ana Frank Argentina para América Latina.

- **David Velázquez Seiferheld**, historiador y académico Correspondiente de la Academia Paraguaya de la Historia.

- **Soledad Villagra de Biedermann**, experta en Derechos Humanos - Paraguay.
- **Federico Villegas Beltrán**, presidente del Consejo de Derechos Humanos de la ONU - Desde Ginebra, Suiza.

### San Miguel de Tucumán

#### **Autoridades a cargo de la apertura:**

- Gobernador de la provincia de Tucumán, CPN **Oswaldo Jaldo**.
- **Pablo Yedlin**, senador nacional por la provincia de Tucumán.

#### **Disertantes:**

- **María Celeste Adamoli**, directora de Educación para los Derechos Humanos, Género y ESI del Ministerio de Educación de la Nación.
- **Laura Bravo**, profesora de Historia y coordinadora del Centro Educativo "Ana María Sosa" de la Escuelita de Famaillá.
- **Luis Caro Zótola**, docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (UNT).
- **Sol Centeno**, coordinadora del Instituto Ana Frank de Capacitación Docente del Centro Ana Frank Argentina para América Latina.
- **Andrea Copani**, directora Nacional de Gestión de Fondos Documentales del Archivo Nacional de la Memoria de la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- **Silvia Fernández de Gurmendi**, presidenta de la Acción Global contra los Crímenes Atroces (GAAMAC).
- **Mary Esther 'Tina' Gardella**, docente y directora de la carrera de Locución en la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino (Unsta); docente en la licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la FFYL-UNT y de la Maestría en Problemáticas Contemporáneas de la Comunicación de la Universidad Nacional de Jujuy (UNJu).
- **Hélène Goldsztajn de Gutkowski**, niña de la shoá. Socióloga y cofundadora de Generaciones de la Shoá en Argentina.
- **Ignacio Golobsky**, abogado y periodista. Vicepresidente de la Red Federal de Televisoras Públicas de la Argentina.
- **Ezequiel Ipar**, sociólogo. Director del Laboratorio de Estudios sobre Democracia

y Autoritarismos (LEDA) - Universidad Nacional de San Martín (UNSAM)

- **Cecilia Meirovich**, directora de la Dirección de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
- **Rossana Nofal**, doctora en Letras por la Universidad Nacional de Tucumán. Es investigadora independiente del Conicet-Invelec y directora académica de la Editorial de la Universidad Nacional de Tucumán (UNT) EDUNT.
- **Julio Pantoja**, Fotodocumentalista, periodista, docente y activista. Director de la Bienal Argentina de Fotografía Documental.
- **Alejo Ramos Padilla**, juez Federal de La Plata. Intervino como abogado en los juicios por la verdad y juicios de lesa humanidad como los procesos seguidos a Miguel Etchecolatz, Christian Von Wernich, a los funcionarios civiles de la última dictadura cívico militar y el plan sistemático de robo de bebés.
- **Ariel Seidler**, director de programas del Congreso Judío Latinoamericano (CJL), está a cargo del Observatorio Web del CJL.
- **Victoria Serra**, community manager y creadora de contenido en el Centro Ana Frank Argentina para América Latina. Integrante de Nietes.
- **Héctor Shalom**, director del Centro Ana Frank Argentina para América Latina.
- **Santiago Sibaja**, periodista de eltucumano.com, responsable de las secciones Política y Deportes.
- **Sergio Torres**, es juez de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. Ex titular del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N°12, a cargo de la investigación de la Megacausa ESMA.
- **Federico van Mameren**, secretario de redacción del diario La Gaceta de Tucumán.











# Participá de las actividades del Centro Ana Frank Argentina para América Latina destinadas a jóvenes, adolescentes, docentes, familias e instituciones educativas



- Museo Ana Frank a cargo de jóvenes guías voluntarios. También disponible en formato virtual para aprender sobre la historia de Ana Frank desde cualquier parte del mundo.
- Capacitación de jóvenes guías voluntarios de 15 a 25 años en cualquier punto del país.
- Muestras itinerantes.
- Venta de libros en español y en inglés importados exclusivamente de Países Bajos.
- Concurso Literario y Concurso Literario Inclusivo "De Ana Frank a nuestros días". Concurso Latinoamericano de Ensayos.
- Proyecto Periódicos "Ana escribió su diario, nosotros escribimos el nuestro.

Alumnas y alumnos que leen para aprender y escriben para contar".

- Instituto Ana Frank de capacitación docente. Cursos virtuales y presenciales.
- Red Iberoamericana de Jóvenes.
- Turismo cultural y educativo: viajes anuales a los Países Bajos y Alemania (Berlín) para conocer los sitios emblemáticos de la Segunda Guerra Mundial.

[www.centroanafank.com.ar](http://www.centroanafank.com.ar)  
[argentina@annefrank.nl](mailto:argentina@annefrank.nl)

Instagram: @centro.anafank  
Facebook: /centro.anafank  
Twitter: @centro\_anafank  
YouTube: @centro.anafank

Con el apoyo de:

