

CIBERESPECT, CULTIVANDO UNA PAISAXE DIXITAL DE RESPECTO

A Coruña Galicia-contorno dixital global

1 de novembro de 2016 ao
30 de outubro de 2018

Saray Durán, Natalia Sueiro e Sandra García
Premio Día Mundial do Traballo Social 2018
Modalidade Boa Práctica

RESUMO

Nun momento no que as novas formas de exclusión e as penurias económicas manipúlanse para culpabilizar os colectivos vulnerabilizados. Nun momento en que se propaga a identificación de persoas refuxiadas con terroristas. Nun momento de ataques frontais contra a cohesión social. Neste mesmo momento, neste clima de posverdade, a sociedade civil ten un gran reto que afrontar. CibeRespect! é un proxecto colaborativo que aposta pola creación de redes de apoio, o seguimento e análise do discurso xenófobo na Internet e o ciberactivismo como estratexia integral para combater o ciberodio contra as persoas inmigrantes e as minorías étnicas.

Para isto, fortalece as persoas novas e migrantes na toma de protagonismo a través de accións en positivo que frean o impacto do *hate speech* e alimentan unha paisaxe dixital de respecto, convivencia e cohesión social que reverbera na paisaxe do noso barrios. Propón como resposta innovadora para enfrontar o fenómeno emerxente do ciberodio o traballo colaborativo entre a comunidade asociativa e a comunidade internauta na identificación, o desenvolvemento e o estímulo de estratexias efectivas de contra discurso.

Favorece o coñecemento compartido e o desenvolvemento de ferramentas para acender o pensamento crítico de maneira proactiva e reactiva, nun modelo facilmente replicable, adaptable e ampliable. Para isto, cristaliza e proxecta a acción local e as relacións de proximidade cara á contorna global

dixital, inspirando, motivando, capacitando e acompañando o nacemento dun novo axente social: o e a ciberactivista chamados a liderar a loita contra o discurso do odio na Internet.

PALABRAS CLAVE

Activismo, ciberactivismo, discurso de odio, racismo, posverdade

RESUMEN

En un momento en el que las nuevas formas de exclusión y las penurias económicas se manipulan para culpabilizar a determinados colectivos. En un momento en que se propaga la identificación de personas refugiadas con terroristas. En un momento de ataques frontales contra la cohesión social. En este mismo momento, en este clima de postverdad, la sociedad civil tiene un gran reto que afrontar. CibeRespect! es un proyecto colaborativo que apuesta por la creación de redes de apoyo, el seguimiento y análisis del discurso xenófobo en Internet y el ciberactivismo como estrategia integral para combatir el ciberodio contra migrantes y minorías étnicas. Para esto, fortalece a jóvenes y migrantes en la toma de protagonismo a través de acciones en positivo que frenan el impacto del Hate Speech y alimentan un paisaje digital de respeto, convivencia y cohesión social que reverbera en el paisaje de nuestros barrios. Propone como respuesta al fenómeno emergente del ciberodio el trabajo colaborativo entre la comunidad asociativa y la comunidad internauta en la identificación, el desarrollo y el estímulo de estrategias efectivas de contradiscurso. Favorece el conocimiento compartido y el desarrollo de herramientas para encender el pensamiento crítico de manera proactiva y reactiva, en un modelo fácilmente replicable, adaptable y ampliable. Para esto, cristaliza y proyecta la acción local y las relaciones de cercanía hacia el contorno global digital, inspirando, capacitando y acompañando el nacimiento de un nuevo agente social: el/la ciberactivista llamado/a a liderar la lucha contra el discurso del odio en Internet.

PALABRAS CLAVE

Activismo, ciberactivismo, discurso de odio, racismo, posverdad

ABSTRACT

At a time when new ways of exclusion and economic hardships are manipulated to blame certain groups. At a time when the identification of refugees with terrorists is spreading. In a moment of frontal attacks against social cohesion. At this very moment, in this post-truth climate, civil society has a great challenge to face. CibeRespect! is a collaborative project based on the creation of support networks, monitoring and analysis of xenophobic discourse on the Internet and cyber-activism as a comprehensive strategy

to combat Hate Speech and Hate Crimes against migrants and ethnic minorities. CibeRespect strengthens young and migrant people as protagonists through positive actions that slow down the impact of Hate Speech, so they can feed a digital landscape of respect, coexistence and social cohesion that reverberates in the landscape of our neighborhoods. CibeRespect proposes the collaborative work between the associative community and the Internet community in the identification, development and encouragement of effective counter-discourse strategies, as an innovative response to face the emerging phenomenon of cyber-hate. It favors the shared knowledge and the development of tools to ignite critical thinking in a proactive and reactive way, in an easily replicable, adaptable and expandable model. To this end, it crystallizes and projects local action and the relations of communities towards the digital global environment, inspiring, motivating, training and accompanying the birth of a new social agent: the cyberactivist called to lead the fight against hate speech on the Internet.

KEYWORDS

Activism, cyber-activism, hate speech, racism, post-truth

1. INTRODUCCIÓN/FUNDAMENTACIÓN

A través dun proceso de análise e diagnóstico desenvolto en 2016 atopamos que:

- Asistimos a un aumento lento pero constante dos delitos de odio contra as persoas estranxeiras en España (informes sobre delitos de odio do Ministerio de Interior), que levou mesmo á creación dunha fiscalía específica en 2015. É especialmente preocupante a situación de Galicia, lugar onde as agresións por pertencer a orixes, culturas ou relixións minoritarias encabezan o número de delitos de odio, tendo en conta o constante descenso da poboación estranxeira, e que Galicia ten una das taxas máis baixas de poboación inmigrante dentro do Estado.
- En España, diversos expertos e expertas alertan sobre como grupos neonazis que promoven o odio racista tratan denodadamente de captar a mocidade en Internet (Informe Raxen 2015, Movimiento contra la Intolerancia), e de como as personas sen criterio formado son suxeitos vulnerables ao impacto do discurso do odio que circula en webs e redes sociais (estudo ‘Racismo en Internet: webs, redes sociais e crecemento internacional’, realizado polo profesor Oleaque, coordinador do Máster Universitario en Comunicación Científica da VIU).
- Trátase dun ataque directo á convivencia que deriva na ruptura da cohesión social, o aumento das desigualdades e a insolidariedade internacional. Hai acordo en que o Hate Speech e os delitos de odio atopan

o seu caldo de cultivo ideal na longa crise económica e no incremento da exclusión social.

- Esta mensaxe amplifícase a través de Internet. O contorno dixital, polo seu anonimato, falta de control e consecuencias, capacidade maximizadora de audiencia e posibilidades de chegar a un inmenso arco de públicos en canto a idade, formación etc., configúrase como a maior canle libre para a difusión do discurso do odio xenófobo en diferentes gradacións. Segundo os datos recollidos polo proxecto PROXI (IDHC, SOS Racisme, United Explanations), precursor de CibeRespect, o 60 % dos comentarios a noticias sobre inmigración e cooperación nos foros de medios de comunicación denotan algún grao de discurso do odio, e o 10 % son directamente delituosos.
- Isto está xerando unha enorme preocupación a nivel internacional. A Comisión Europea sobre racismo, nas súas recomendacións de marzo de 2016 aos Estados membros, insiste na necesidade de promover un uso correcto, crítico e proactivo da formación en liña, no que as ferramentas e discursos que se propagan na Rede atopen a un receptor con unha formación sólida en Dereitos Humanos e pensamento crítico como camiño correcto para frear un previsible avance de todas as formas de racismo dixital. A CE aconsella para isto aumentar a conciencia sobre as expresións de intolerancia e odio en Internet, implicar a mocidade na defensa dos DDHH e formalos na loita contra o racismo, así como detectar os focos, formas e impacto do Hate Speech para reducir os niveis de aceptación.
- A alarma xerada polo ciberodio levou as grandes empresas de Internet (Google, FaceBook, Twitter, Youtube e Microsoft) a asinar coa Comisión Europea un código de conduta a principios de xuño de 2016 para lle pór freo á incitación ao odio a través de Internet.
- No momento de pór en marcha o proxecto, Galicia estaba a ficar atrás na acción ante o discurso e delitos de odio contra persoas migrantes e non participaba na vangarda contra esta problemática, xa que formara un espazo de participación e diálogo arredor do racismo e a xenofobia, que si existe noutras comunidades como Catalunya, Euskadi ou Andalucía, coas súas redes antirumores.
- A necesidade de artellar a acción contra o Hate Speech entre os diferentes actores a nivel comunitario (ongd, ANPA, centros escolares, policía, colexios de xornalistas e educadores sociais, asociacións formadas por persoas inmigrantes) foi recibida como unha verdadeira oportunidade de futuro por parte de diversas organizacións deses ámbitos que temos contactado na fase de redacción deste proxecto.
- Hai un gran déficit a nivel estatal de ferramentas específicas para combater o ciberodio contra as persoas estranxeiras e os países empobrecidos, a pesar de que hai consenso de que as características do contorno

Internet precisa de materiais, ferramentas e formación concretamente deseñados. As únicas iniciativas existente en España nesta liña neste momento son PROXI e cibeRespect, que lle dá continuidade.

- As propostas xurdidas en España ata o momento non se refiren a Galicia, non integran a acción fóra de liña coa en liña, ou non reforzan o papel dunha comunidade crítica e activa. É o caso das redes antirrumores (Catalunya, Andalucía, Melilla e Euskadi) e do proxecto Proxi-Observatorio do Ciberodio nos Medios de Comunicación Dixital. De todas elas pretendemos aproveitar coñecementos, experiencia e ferramentas, adaptándoos, refundíndoos e integrándoos para levar a acción máis aló en termos de eficacia, sustentabilidade e impacto.
- Aínda que existe ciberactivismo contra o odio racista, este está desestruturado e é realizado por persoas concretas e illadas en momentos puntuais, empuxadas por unha reacción espontánea e emotiva máis que por unha análise. Faise necesario organizar, coordinar e orientar estas accións para que acaden verdadeiro impacto e sustentabilidade.
- Existen en Galicia moitos precedentes de sensibilización na poboación, máis ningún deles se basea na conformación dunha rede permanente de monitorización, debate e traballo que apoie e fortaleza o activismo. Isto é necesario para ampliar o impacto social das campañas, e garantir que aborden causas e consecuencias das condutas xenófobas en profundidade e cun enfoque innovador, ao mesmo tempo que cunha linguaxe e perspectiva baseada na realidade do contorno maximizadora de audiencia, configúrase como a maior canle libre para a difusión de discurso do contra as persoas migrantes.

Non había, no momento da posta en marcha de cibeRespect, iniciativas tan específicas para responder a esta problemática, aínda que si complementarias:

- Oficina de información e denuncia para vítimas de discriminación-SOS Racismo Galicia
- Sensibilización intercultural: Ong Viraventos, ACCEM, Intermón, Mesura
- Accións de sensibilización para xornalistas: EAPN Galicia. Facultade de Xornalismo USC e Colexio de Xornalistas de Galicia observan o ton dos medios sobre as minorías
- Proxecto PIPE da Concellería de Igualdade e Diversidade de Coruña, que forma a Policía Local sobre delitos de odio e trato e identificacións a migrantes.
- Plan de Inclusión Dixital 2020 Xunta de Galicia, que capacita á xuventude sobre uso de RRSS

- Redes antirumores (Euskadi, Andalucía, Catalunya, Madrid): traballan activamente contra a difusión de estereotipos negativos sobre as persoas migrantes, aínda que cun enfoque off line.

Cabe destacar que segundo o informe 2014 do CIS sobre actitudes ante a inmigración, o 34,5% das persoas en España a ven como algo negativo ou moi negativo, mentres que o 23,3% cento non ten unha opinión formada sobre o tema. Precisamente este sector que non ten desenvolto un criterio é máis permeable ao discurso do odio, e a súa neutralidade pode doadamente transformarse en oposición. Ao mesmo tempo, este sector é o único que ten o poder de inclinar a balanza cara unha maioría a favor da convivencia.

Segundo estimacións a nivel UE, os delitos de odio cometidos a través de redes sociais multiplícanse por 30 en relación á realidade física. Tendo en conta os datos de uso das TIC, podemos prever que este tipo de discurso no contorno dixital tenderá a medrar nos vindeiros anos: as estatísticas do IGE indican que en Galicia, a porcentaxe de menores entre os 10 e os 15 anos que usan Internet medrou 26 puntos nos dez últimos anos, situándose en 2015 no 95,5%, dous puntos por riba da media estatal. Cómpre, polo tanto, actuar axiña na xeración de conciencia crítica e espazos de convivencia física e virtual que fomenten o entendemento intercultural e a empatía a través da acción decidida e empregando ferramentas que favorezan a viralidade do discurso alternativo.

A resposta a estes retos, pensamos, debe ser integradora, e por iso propoñemos unha equipa de traballo interdisciplinar, na que as experiencias, saberes, metodoloxías e relacións de diferente campos da intervención social se imbrican de xeito novo para producir un novo pioneiro que combina o traballo social, a socioloxía, a comunicación e a psicoloxía.

2. OBXECTIVOS

Xeral:

Reducir os delitos de odio contra persoas estranxeiras a través de Internet e as Redes Sociais, aumentando a conciencia sobre as expresións de intolerancia e odio na Internet e sobre os riscos que estas comportan para a cohesión social.

Específicos:

1. Xerar un espazo participativo de traballo e diálogo na confrontación dos delitos e discursos xenófobos na Internet, conformado por diferentes axentes sociais que deseñarán medidas de acción a medio e longo prazo, establecendo e elaborando ferramentas para a súa execución.

Consecución: A 'Mesa CibeRespect' aglutina a Ong, centros educativos, administración local e colexios profesionais que construímos confianza e traballamos en común en identificación de discurso de odio, construción de contranarrativas e campañas conxuntas, co horizonte no longo prazo e o compromiso expreso de soste a acción no tempo

2. Contrarrestar o impacto de discurso do odio («Hate Speech») na Internet a través da formación de persoas novas e migrantes, estimulando a cohesión dun grupo de ciberactivistas e impulsando o seu activismo social virtual.

Consecución: A través de formación e motivación logrouse que protagonicen e desenvolvan campañas de ciberactivismo e intervención que ampliaron a presenza de discurso alternativo nas redes, activando a outras persoas.

3. Elaborar materiais/produtos de intervención e sensibilización exportables a outras experiencias públicas e/ou privadas noutros territorios (Web, manual de intervención e contrargumentación, plan de actuación) desde as mesas técnicas de traballo.

Consecución: Foron elaborados e postos a disposición pública todos os materiais previstos, con perspectiva replicable. Creados ademais materiais que non estaban previstos (infografías, gifs, vídeos) para responder á demanda social de recursos viralizables. Todo isto inspirou xa a outros colectivos (discapacidade, pobreza...) que os usaron nas súas campañas.

4. Xerar apoio e solidariedade cara aos grupos obxecto das expresións de intolerancia e odio online, provocando un cambio de percepción social sobre os movementos migratorios e incidindo na creación dunha actitude máis activa na positivización do discurso.

Consecución: A preocupación polo ciberodio xenófobo na contorna galega pasou, no transcurso do proxecto, de case inexistente hai 1 ano a situarse na axenda social (grande participación e demanda de formación e recursos), mediática (grande cobertura do proxecto e a problemática) e política (declaración institucional do Parlamento Galego a 17/10/17 contra o discurso de odio).

3. PERSOAS DESTINATARIAS

O perfil xenérico é o de potencial activista, cuxa capacitación e respaldo xere un proceso de acción permanente contra o ciberodio, polo que beneficiarios directos son:

- Persoas novas en sentido amplo, incorporando a estudantes de ESO, estudantes de ramas sociais de FP, ou de graos de Socioloxía, Educación Social e Comunicación.

- Persoas inmigrantes que sufriron discriminación pola súa orixe, ou que son susceptibles de padecela nalgún momento das súas vidas.
- Persoal de ong de inmigración, dereitos humanos, xornalistas, colexio profesionais. Funcionarias e funcionarios públicos de áreas de inmigración, mocidade, servizos sociais. Docentes, ANPA, activistas particulares.
- Para captar empregouse unha estratexia mixta. A grande escala, accións en medios de comunicación e RRSS, visibilizando a problemática e xerando adhesións espontáneas. A escala concreta con presentacións en asociacións, colexios profesionais, institucións. A escala persoal facendo un chamamento cara a persoas inmigrantes da nosa base social.

Ata o momento teñen participado directamente 867 persoas, das que 674 son mozas en contorno educativo, 55 son mulleres, 46 son persoas en diversidade cultural e 92 pertencen ao contorno comunitario

4. METODOLOXÍA

O enfoque aséntase en tres patas principais: a primeira, as metodoloxías de Investigación Acción Participativa (IAP). Esta metodoloxía promove o cambio persoal, a implicación, a crítica e o desenvolvemento de capacidades dentro do traballo en común. Incorpora a aprendizaxe a través da acción eminentemente práctica, e aberta cara ao exterior, de xeito que as accións que o grupo beneficiario emprende para coñecer as problemáticas do discurso do odio no contorno e abordar solucións se visibilizan cara á comunidade porque implican directamente a través do traballo de campo: paseos participativos abertos á veciñanza, entrevistas, mapeos colectivos...

O grupo analiza síntomas, problemas e demandas de intervención, e negocia os puntos onde vai intervir, favorecendo o coñecemento contextual do territorio, as relacións interpersoais e a participación para mellorar as condicións do contorno a través da planificación e posta en marcha de accións. O grupo é heteroxéneo, aberto e amplo, formado tanto por técnicos/as e responsables de integración e/ou desenvolvemento como por protagonistas directos/as destas accións. A intención é que cada persoa beneficiaria poida exercer de axente multiplicador/a, e por iso incorporamos a asociacións e ong, colexios profesionais, centros de educación, asociacións de pais e nais de alumnos e alumnas, asociacións de inmigrantes, influencers en Internet... a quen proporcionaremos capacitación, ferramentas e materia prima necesaria para replicar as accións do proxecto e atraer a mais persoas ao proceso, garantindo a súa continuidade.

A segunda é a autoaprendizaxe e a produción de coñecementos compartidos. Promóvese un espazo aberto de palestra educativa, na que o grupo se reforza coas achegas experienciais e o intercambio de coñecementos.

Este proceso foi guiado para frutificar en novas ferramentas, materiais e habilidades a disposición das persoas beneficiarias. A posta en común de coñecementos e saberes realízase desde o enfoque dos talentos, isto é, centrándonos nos puntos fortes individuais que se incorporan coma fonte de fortalecemento para o grupo.

Por último, todo o proceso está inspirado por un enfoque experiencial, onde o coñecemento mutuo, a superación do concepto do e da 'outro/a' e a valoración das vivencias alleas potencien o desenvolvemento da empatía tanto dentro dos espazos de traballo e debate coma nas intervencións e campañas contra o discurso do odio. Para o éxito deste enfoque, e tendo en conta que nos parece imprescindible a participación de persoas obxecto do discurso do odio racista, procuramos que as personas beneficiarias adquiren mellores capacidades de autoconhecimento, relación e xestión das emocións, a través de apoio psicoemocional.

Tendemos á xeración dunha conciencia que rache coa fronteira local-global e baseada nos Dereitos Humanos, dende a perspectiva de que na actualidade unha acción sensibilizadora iniciada por un grupo motor en Galicia pode fácilmente referirse, espallarse e impactar nunha grande área territorial e entre diversos niveis educativos e de interese, a través da canle Internet.

5. DESCRICIÓN

Monitorización e análise do ciberodio

Un dos puntos clave é a realización dunha análise de comentarios en medios de comunicación dixitais e redes sociais que permite coñecer o alcance, protagonistas, contexto e argumentos do discurso do ciberodio contra persoas migrantes. Para isto, o equipo de traballo recibiu formación en detección de discurso de odio e monitoraxe de medios e redes sociais. A continuación emprendemos a creación dun observatorio sobre o ciberodio, baseado na clasificación e análise dos comentarios feitos nos foros e redes sociais de medios de comunicación de ampla difusión na comunidade galega: La Voz de Galicia (medio galego con máis lectores), ABC edición Galicia (nacional con edición Galicia máis lido), e O Confidencial (nativo dixital con máis audiencia en Galicia). Elaboramos un modelo de seguimento/clasificación con fichas propias para xestionar grandes volumes de información. Emprendemos a monitoraxe de comentarios de forma unificada e sistemática, xerando unha metodoloxía replicable e sustentable.

Estas tarefas foron desenvolvidas por unha traballadora social, unha socióloga, unha xornalista e tres alumnos/ as de Socioloxía da Universidade da Coruña, que realizaron as súas prácticas apoiando a monitoraxe de medios.

Creación de espazos de encontro e elaboración diagnóstica

CibeRespect reforza a cohesión social promovendo a creación dun espazo de encontro conformado por persoas de diferentes ámbitos (Asociacións de e para inmigrantes, de mozas, de DDHH, ámbito académico, administración local e policía local, comunicadores/as..). Realizamos un mapeo de actores sociais con representatividade e sensibilidade antirracista. Convocamos a 12 axentes, recibindo resposta positiva de 10, con 23 persoas que traballaron en común na análise do discurso do odio mediante reunións presenciais e online.

Estes espazos recibiron formación en estratexias de intervención contra o ciberodio: 17 persoas asistiron a formación presencial e práctica, e replican nas súas contornas, do que xorden iniciativas de posibles. Ademais desenvólvese formación extra a cargo da Estratexia Anti Rumors de Barcelona.

Elaboración de produtos.

Coas experiencias destiladas do traballo das mesas e da monitorización de medios, ademais das aprendizaxes da fase formativa, elaborouse un “Manual de intervención e contra argumentación ao ciberodio” dirixido a ciberactivistas, e que é posto a disposición da cidadanía gratuitamente. Están previstas accións de formación no uso deste manual en contextos educativos e de intervención social.

Formación-acción e participación do proxecto.

Co obxectivo de combater e contraargumentar os discursos xenófobos na Rede e animar o paso das persoas pasivas a *slacktivistas*, e estas a ciberactivistas contra o racismo, executamos accións formativas, con especial interese en implicar a xente nova e/ou migrantes. Vista a a dificultade de chegar a mozas e inmigrantes e implicalas en formacións longas, programamos unha serie de 17 miniformacións presenciais adaptadas a diferentes contornas de mocidade/inmigración/diversidade, para captar cibervoluntarios máis frescos e dispostos á acción inmediata (806 participantes). A intención é estimular a persoas tolerantes pero de perfil pasivo a implicarse coma *slacktivistas*.

Por outra banda, e como medio para incentivar o paso de persoas *slacktivistas* a ciberactivistas, programouse un curso online de intervención contra o odio, para un público máis iniciado e constante.

As persoas que participaron nestas accións e que quixeron implicarse incorporáronse a un grupo de acción colectiva, propiciando a posta en marcha da seguinte actividade.

Difusión e accións de impacto.

Dende o inicio tivemos claro que para que as accións do proxecto tivesen éxito era fundamental visibilizar a existencia e crecemento do discurso do odio na Rede e difundir un discurso alternativo que puidese impactar no sector neutro da sociedade, proporcionándolle ferramentas de protección ante a proliferación da intolerancia.

Isto marcou a necesidade dunha campaña permanente, para o que se abriron perfís de cibeRespect nas redes sociais, que difunden información constante e son mantidos polos ciberactivistas para operar nas redes sen comprometer a súa identidade.

Coa participación do grupo de ciberactivistas e das técnicas das entidades implicadas nas mesas de traballo (traballadoras sociais, persoas de servizos sociais, técnicos e técnicas de inclusión, xornalistas, docentes...), desenvóléronse as campañas online #YoRompoELMuro, #MentirasOdiosas, #OtraTrola (con elaboración e difusión conxunta de vídeos e gifs, infografías, informes...). Como parte de EAPNGalicia lanzamos a campaña colectiva #MentirasPobreza. Ademais, para reforzar a mensaxe no eido local, realizamos unha actividade de mercadotecnia de guerrilla que intensificou e completou o movemento online: Campaña A Tenda das Mentiras.

Por último, e como peche de ciclo, organizamos unhas xornadas sobre Ciberodio e DDHH (26 e 27/10/17), como medio para sensibilizar, formar e captar a máis persoas interesadas de cara á nova etapa que estamos a preparar.

6. COORDINACIÓN E ALIANZAS

A coordinación con axentes sociais diversos é fundamental nesta experiencia, dada a necesidade detectada de:

- construír colectivamente unha contranarrativa para combater o ciberoodio racista, e un modelo de intervención participado
- ampliar o alcance e públicos beneficiarios
- intercambiar datos e experiencias
- preparar a replicabilidade e sustentabilidade
- compartir recursos
- construír empatías mutuas e empatía coa causa

Convidamos a formar parte á administración pública, centros educativos, policía comunitaria, medios de comunicación, colexios profesionais, asociacións de mozas, de pais e nais de alumnos, de inmigración, de inmigrantes,

de defensa de dereitos humanos... Por iso, establecemos canles, mecanismos e estratexias de traballo participativas e colaborativas, que permiten a cada que compartir recursos, maximizando o alcance do proxecto e promovendo a súa sustentabilidade.

O proceso abriuse con unha toma de contacto inicial con información detallada do proxecto e acordo de vías de colaboración. Algunhas entidades pasaron a integrarse nos espazos de traballo, outras participan en momentos concretos, segundo as súas necesidades e posibilidades. A implicación é moi variable e materialízase en apoio á difusión, captación de cibervoluntarios, asistencia a formación, cesión de instalacións/outras recursos, intercambio información, ciberactivismo etc.

Dun xeito ou outro, colaboraron:

- ONG: Viraventos, Agareso, SOS Racismo, Fundación Secretariado Gitano.
- Redes de ONG: EAPN Galicia: aglutina a 126 entidades contra a pobreza. Con EAPN, lanzamos a campaña de ciberactivismo # MentirasPobreza, que se estende durante 2018 e traslada o problema de ciberodio a máis colectivos (pobreza, discapacidade etc). Coordinadora Galega de ONGd: son 45 entidades de inmigración e DDHH.
- Colexios profesionais: educadores e educadoras sociais e de xornalistas de Galicia.
- Centros educativos: Colexio Compañía de María e IES Montecarrasco (Cangas). IES Manuel Murguía e Pastoriza (Arteixo). CIPF Anxel Casal (A Coruña) e Portavella (Ourense). Facultades CC Información (USC), Socioloxía, e CC Educación (UdC) e Comunicación (UVigo).
- Colaboracións institucionais: Concello da Coruña: concellerías de Igualdade e Diversidade e de Participación achegaron profesionais (Unidade Asesoramento Migracións e Centro Municipal de Información Xuvenil), que se incorporaron ás mesas de traballo. Cesión de espazos, difusión, captación voluntarias. Concello de Santiago de Compostela: incluíu o noso obradoiro de ciberactivismo VS odio nas actividades de Compostela+Solidaria, cesión de espazos. Concello Cangas: inclusión de ciber-Respect na Semana Intercultural: obradoiros de ciberactivismo e *fake news*. Concello de Arteixo: colaboración na xornada 'Combatendo as redes de odio': instalacións, recursos técnicos (*streaming*) e humanos, materiais, difusión, financiamento. Concello de Barcelona: enviou a unha profesional da Xarxa Antirrumores para achegar formación a mesas. Parlamento Galego: declaración institucional no Día da Pobreza, que inclúe unha demanda específica sobre discurso do odio.
- Outros: Rede Acampa, Proxecto Cooperación Expandida, Parlamento Galego.

As accións desta iniciativa contaron co cofinanciamento da Obra Social La Caixa

A colaboración traduciuse en valor engadido para o proxecto:

- A suma de materiais, recursos, talentos, técnicas e información dos axentes e experiencias mencionadas permitiunos optimizar a elaboración de ferramentas e recursos coa mellor base e un avance substancial no coñecemento do ciberodio. -Para maximizar a difusión dese coñecemento contamos coa base social, os contactos e medios de comunicación de todas as entidades mencionadas.
- Aproveitamos as contornas propicias como centros educativos de integración social, escolas de *community management* e asociacións de persoas inmigrantes, promovendo a colaboración pioneira entre eles para que sexan protagonistas de accións innovadoras.
- Construción, validación e ampliación dun catálogo completo de argumentos de odio, cos seus contra argumentos
- Melloras ferramentas validadas por axentes diversos
- Multiplicación da mensaxe e adhesión de aliados/as e voluntarios/as
- Alcance en contornas onde non sería posible incidir
- Posibilidade de réplica e continuidade a través de estruturas estables

7. PROMOCIÓN E DIFUSIÓN

Unha das peculiaridades do proxecto é a imbricación de tres factores: 1) a análise dos prexuízos que basean a discriminación e o rexeitamento que sofren colectivos aos que esta entidade atende diariamente, e a creación dun corpus discursivo novo afincado no coñecemento e o respecto. 2) a formación das persoas máis susceptibles de sufrir o discurso do odio ou de ser impactadas ('convencidas') por este, ao non ter aínda maduras as opinións persoais arredor da migración. 3) a posta en marcha de intervencións de comunicación baseadas en 1) e por parte de 2).

Para isto, resultou fundamental a identificación de públicos/accións diferenciadas nunha estratexia común para achegar notoriedade, coñecemento, diferenciación e alianzas ao proxecto. Establecemos mecanismos de xestión de información para garantir que flúa e se replique.

A comunicación desenvolve un enfoque multifacético:

- de logro: detectando, analizando, celebrando e difundindo cada pequeno éxito acadado, como forma de motivación e suma.

- participativo e apoderador: facilitando o desenvolvemento de capacidades comunicativas nos beneficiarios.
- dos talentos persoais: resaltando os valores emocionais, as vivencias e xerando empatía a través de metodoloxías de *story telling*.
- local-global: dende a perspectiva de que ambas as esferas están imbricadas e podemos actuar en ambos os sentidos.

A nosa guía é unha estratexia de comunicación vinculada coa difusión dunha narrativa de respecto, convivencia e dereitos humanos.

Puntos importantes:

- Creación dunha imaxe corporativa cibeRespect.
- Implicación directa de xornalistas, a través de relacións de confianza mutua e do seu propio interese en colaborar en aspectos coma a loita contra as *fake news*. Establecemos unha estratexia na que a súa opinión e consello é relevante, e actuamos en común propoñendo alternativas ao odio que non limiten a liberdade de expresión, senón que a alimenten.
- Uso da viralidade: as redes sociais, as linguaxes colaborativas e compartibles foron imprescindibles para recargar o impacto da mensaxe.
- Envío regular de información aos medios e mantemento constante das redes.
- Colectivamente executáronse máis de 500 intervencións de sensibilización en redes sociais e en foros en liña e presenciais. Contido: consecuencias da desproporcionada presenza da intolerancia nas RRSS; impacto negativo o discurso racista sobre as vítimas, o dano emocional, a marxinação e estigmatización; a deshumanización e o risco de preparar o terreo aos crimes de odio. A necesidade de cultivar empatía, liberdade de expresión e respecto

8. PARTICIPACIÓN DAS PERSOAS DESTINATARIAS E DA COMUNIDADE

O número de beneficiarios e beneficiarias é moito maior do previsto en inicio, en parte pola gran demanda da sociedade coruñesa e galega, especialmente desde centros educativos que solicitaron formación en ciberodio, e en parte pola fonda labor de contacto con entidades e mapeo de recursos realizado dende a área de Tráballo Social da entidade. Tamén desde esta área de intervención se dirixiu a detección e contacto con persoas usuarias que foran obxecto de discriminación e discurso de odio, para implicalas na fase de formación.

Ademais, a estrutura de microformacións en contornas diversas frutificou en incremento beneficiarios e beneficiarias en todas as franxas de idade e todos os colectivos.

Procurose traballar coas persoas non só de xeito particular senón tamén dende as súas contornas:

- Contorna educativa, formando a docentes e facilitándolles materiais para traballar o ciberodio nas aulas
- Contorna familiar, incorporando as AMPA na formación e sensibilización
- Contorna institucional, formando e implicando a persoal de áreas de migracións, educación, mocidade de administracións locais: Unidade de asesoramento migracións, centro de información xuvenil, servizos sociais...
- Contorna social/comunitaria: sensibilización xeral, impacto mediático, rede de asociacións

Desde que a persoa beneficiaria se incorpora ao proxecto, promóvese e capacítase para asumir o seu protagonismo nel, inclusive na avaliación de cada fase do proxecto e a determinación de que é importante avaliar (avaliación formativa, avaliación de proceso e resultados) a través de ferramentas participativas cuantitativas e cualitativas: avaliacións colectivas, dinámicas de facilitación de grupo tras cada sesión de traballo, cuestionarios de avaliación das sesións formativas.

As persoas participan ao longo de todo o proxecto na planificación e deseño das actividades:

- Persoas que forman parte dos espazos de traballo: encargadas de establecer, colaborativamente, a metodoloxía de traballo do grupo e establecerán as liñas argumentais, así como definir a estrutura das mesas.
- Mocidade e persoas inmigrantes participantes dos cursos formativos: colaboran no deseño e planificación das campañas de impacto social e ciberactivismo.

9. RESULTADOS E IMPACTO

Resultados

1. Formado o persoal técnico da entidade líder (traballadora social, socióloga, xornalista, psicóloga), realízase o seguimento e análise de comentarios a noticias sobre migración en redes sociais e medios de comunicación dixitais. Os datos extraídos e as experiencias do espazo de encontro basearon un diagnóstico inicial de contexto, posteriormente

actualizado. O observatorio analizou 2 499 comentarios a 714 noticias sobre inmigración.

2. 10 xentes sociais súmanse ao espazo de maneira activa e comprometida proponendo iniciativas e participando no deseño de actividades e materiais. Os e as participantes representan a diversidade de axentes sociais e ámbitos de actuación de interese para o proxecto: SOS Racismo, ong Viraventos, CIPF Ánxel Casal, Agareso, Facultade de Socioloxía UdC, Col. Educadores Sociais, CMIX, EAPN (126 entidades), UAMI, CGONGD (45 entidades).
3. As mesas acordaron un plan de traballo calendarizado e colaboraron na definición de contidos da web www.ciberrespect.com, manual de ciberactivismo e outros materiais e campañas, traballando en conxunto para establecer bases argumentais e contranarrativas contra o odio racista empregadas nas campañas na Rede e fóra da Rede posteriores.
4. 29 persoas realizan formación na Rede, 16 supérana con alta participación (55 %) e implícanse no ciberactivismo, realizando un total 234 intervencións (difusión discurso alternativo, resposta ou reporte de comentarios de odio, logrando alto impacto) a través de foros de medios de comunicación, das súas propias redes ou do perfil *cibeRespect*
5. As diferentes campañas de impacto social deseñadas tanto en formato Internet ou fóra de Internet tiveron o seguinte alcance:
 - Campañas en twitter: 627 216 impactos
 - Campañas en facebook: 93 694 impactos
 - Campañas fóra de Internet:>Tenda das mentiras: participan 1 600 persoas >Arteixo No Hate: participan 398 persoas
 - En total: 722 908 impactos.

Impacto:

A pretensión *CibeRespect* é xerar espazos de participación e tolerancia onde se traballe conxuntamente por reducir condutas xenófobas na sociedade, favorecendo a creación de redes e afianzando ideas de respecto e pluralidade, que favorezan a cohesión social e apoderen as persoas migrantes do seu proceso de integración. En termos cuantitativos o impacto social a curto prazo é o número de persoas formadas e incorporadas ao activismo, axentes sociais destas de traballo e mocidade e inmigrantes ciberactivistas que aplicarán os coñecementos adquiridos na súa contorna. En termos cualitativos supón abrir unha nova liña de traballo en Galicia que apenas existe en España. A medio prazo, a sensibilización en diferentes colectivos e o bloqueo de *hate speech*, rachando coa espiral de silencio do sector tolerante.

Aspectos do ámbito cognitivo, aprendizaxes e desenvolvemento de competencias nos que melloraron as persoas beneficiarias:

Toma de conciencia sobre a importancia do problema e a necesidade de actuar; aprendizaxe en identificación, intervención ante discurso/delito de odio e marco legal; acción antirrumores, creación de campañas, acción e responsabilidade colectiva, bo uso de RRSS, participación; construción de argumentos desde perspectiva de DDHH; valores interculturais e da diversidade; ferramentas dixitais...

Aspectos do ámbito relacional no que melloraron as persoas beneficiarias:

Toma de conciencia das repercusións do que sucede en RRSS, extrapolable á contorna non virtual, propiciando implicación empática e solidaria ante a discriminación. Apoderamento e mobilización, especialmente de mozas e inmigrantes, colaborando como protagonistas da acción contra o ciberodio racista, motivadas para expresarse e construír as súas propias iniciativas de sensibilización

10. APRENDIZAXES DA EXPERIENCIA

Factores clave de éxito:

- Vocación e potencial de crear modelos utilizables en gran diversidade de causas, replicable
- Linguaxes innovadoras, viralidade
- Partenariado, traballo en rede e colaboracións
- Potente base analítica
- Potencial metamórfico e adaptativo
- Interdisciplinaria: traballo social no contacto con potenciais aliados e aliadas e participantes, no mapeo de recursos, na detección de prexuízos e na construción de contra argumentos baseados na experiencia da práctica profesional. Socioloxía na análise da opinión pública e dos comentarios nos medios de comunicación, no desenvolvemento de dinámicas de traballo. Psicoloxía na xestión das emocións e análise de comportamentos nas redes. Comunicación na difusión, uso de redes sociais, maximización e viralización da mensaxe.

Factores limitantes:

- Disponibilidade desigual de persoas e entidades

- Desigual uso de novas tecnoloxías entre colectivo inmigrante, colectivo pouco activista
- Reto: soste a implicación do activismo
- Complexidade na xestión, análise e resposta a tempo real de grandes volumes de información

Aprendizaxes extraídas sobre a marcha, a partir da avaliación:

- Simplificación de cuestionarios para máis eficiencia: brevidade e concisión
- Construción e perfeccionamento de rexistros eficientes para recollida de datos
- Mecanismos de deseño e adaptación das actividades a públicos diversos e contornas non previstas
- Efectividade das accións formativas presenciais breves e impactantes
- Novas formas de conectar/implicar a mozas ou vítimas de Hate Speech, que usaremos no futuro
- Mellor uso de métricas en RRSS ligado a maior viralización do activismo

Accións de mellora que poremos en marcha no futuro:

- Formación práctica en construción de narrativas alternativas
- Estudo de campo/mapa do rumor racista na cidade da Coruña e/ou Galicia.
- Elaboración, avaliación e publicación de micromódulos para a formación práctica anticiberodio en contornas educativas etc.
- Sensibilización a través das artes

O proxecto estivo constantemente aberto ás demandas sociais sobre o problema do *Hate Speech*. Ao longo do seu desenvolvemento expuxéronse necesidades non contempladas inicialmente, ás que se lles deu resposta a través do Plan de mellora continua, aínda que é necesario profundar nelas e guiarán a sustentabilidade da iniciativa. As máis significativas son: deseño de materiais/dinámicas formativas específicas para contorna educativa, adaptadas a diferentes idades. Transcender as contranarrativas e abordar a construción de narrativas alternativas. Afrontar o clima de posverdade e o problema das *fake news* (estímase que en 2022 a metade da información que circulará por Internet será falsa). Profundar na figura do troll, identificando contas que incitan ao odio e reportando comentarios extremos. Debates ao

redor dos límites da liberdade de expresión, e o potencial e o límite dos medios legais.

11. CONCLUSIÓNS

Se o colectivo intolerante non é maioría en España, por que os comentarios de odio racista e xenófobo son maioría en moitos contornos de Internet? É necesario rachar a espiral de silencio do sector tolerante, e para iso temos xerado un modelo que funciona e que pode ser replicado por outros colectivos que tamén son vítimas do odio: persoas discapacitadas, LGBTI etc. Esta entidade está a disposición de calquera axente social que demande formación para aplicar o modelo ou para o uso dos materiais xerados no proxecto. O modelo inclúe:

INVESTIGACIÓN: mapeamos o rumor, o estereotipo e o odio na Rede e fóra da Rede.

1. Observatorio cibeRespect: seguimento e clasificación dos comentarios ás noticias sobre inmigración publicadas na versión dixital e redes sociais de medios de comunicación.
2. Mesas de traballo: ong, centros educativos e institucións traballamos en común para detectar, situar e analizar os argumentos racistas na contorna da Coruña e Galicia.

CREACIÓN: construción de argumentarios e narrativas alternativas ao odio. Manuais para formación en ciberactivismo, infografías, gifs, vídeos... para que calquera ciberactivista poida compartir, difundir e convencer

FORMACIÓN: cursos e talleres sobre detección de discurso de odio xenófobo, desmonte de *fake news* e ciberactivismo.

ACCIÓN: rede de ciberactivismo: persoas de diversas orixes e entidades que comparten coñecementos, materiais e actúan coordinadamente para sumar impacto ás mensaxes e campañas. Intervencións en redes sociais e foros de medios de comunicación: difundimos contranarrativas e discurso alternativo onde detectamos discurso de odio.

CibeRespect abre unha nova liña de traballo en Galicia que apenas existe en España e xera unha estrutura, ferramentas, materiais e modelo de intervención contra o discurso do odio, ata o momento inexistente. A aprendizaxe mutua, o aproveitamento de recursos e experiencias e unha perspectiva de transformación social pioneira en Galicia cristalizan nun novo axente social: o ciberactivista contra o discurso do odio xenófobo, e nun novo modelo de mobilización con todo o futuro por diante. Propoñemos a creación e respaldo dunha equipa implicada, ampliable, cohesionada e sustentable de ciberactivistas que poña en práctica novas formas de sensibilización baseadas na viralidade, e na que é fundamental o papel activo e protagonista dos propios

inmigrantes. A incorporación dos inmigrantes como partícipes do proceso en todas as fases do proxecto é un enfoque inédito neste tipo de accións.

A estratexia global monitorización-formación-acción xunto ao acompañamento físico/virtual continuo é un modelo deseñado pola entidade impulsora e o seu partenariado, e achégalles aos beneficiarios e beneficiarias unha capacitación en catro esferas: relacional, emocional, teórica e interventiva. Favorece a toma de conciencia, autonomía e desenvolvemento da persoa beneficiaria, que toma o control da súa cidadanía en beneficio da convivencia.

CibeRespect! encadra e dálles resposta ás recomendacións da Comisión Europea en materia de racismo formuladas en marzo de 2016, convértese na primeira iniciativa española que achega á citada estratexia, polo que a súa vocación é a de xerar un apoio e recoñecemento como boa práctica a nivel estatal e mesmo internacional. Ademais, achega a estratexia No Hate Speech que se desenvolve na actualidade no contexto da Unión Europea e busca a colaboración das grandes empresas de Internet (Google, Facebook, Twitter etc.), que acaban de firmar un código de conduta na UE contra a proliferación do odio nas súas plataformas.

A nivel nacional, recolle as metodoloxías e aprendizaxes iniciadas co proxecto PROXI, partindo así dunha experiencia de éxito probado, recoñecida como boa práctica pola Comisión Europea, máis superando a puntualidade daquela iniciativa. Tamén suma recursos ás redes antirrumores (Euskadi, Andalucía, Catalunya).

A nivel autonómico, achega un enfoque que completa as necesidades establecidas no III Plan director da cooperación galega nas súas orientacións estratéxicas número 1 e 8. Tamén pretendemos a colaboración coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a través da implicación práctica do alumnado de centros de FP e proporcionando unha base para a investigación nun campo ata o de agora inexplorado en Galicia.

En tan só un ano, o modelo cibeRespect logrou recoñecemento como práctica de innovación social pola entidade financiadora, réplica (presentado como exemplo a seguir no VII Foro sobre Pobreza e Voluntariado de EAPN Galicia e no Seminario sobre Senfogarismo da Xunta de Galicia e Cruz Vermella, recollido polas entidades que forman EAPN para a campaña #MentirasPobreza); e situarse no panorama antirrumores a nivel estatal (a única iniciativa galega que participa na xornada AixóNoesOdi, SOS Racisme, Barcelona, e no encontro estatal de estratexias antirrumores de Stop Rumores, Madrid), e internacional (presentado como boa práctica no encontro Integration Through Education, Liechtenstein). E seguimos!