

## Alfabetización mediática e informacional y discurso de odio: una relación necesaria

**María Gladys Ceretta Soria**

Universidad de la República, Facultad de Información y Comunicación, Montevideo, Uruguay

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0153-6440>

gladys.ceretta@fic.edu.uy

**Magela Cabrera Castiglioni**

Universidad de la República, Facultad de Información y Comunicación, Montevideo, Uruguay

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6289-5538>

magela.cabrera@fic.edu.uy

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v17.n1.2024.XXXX>

**Recebido/Recibido/Received:** 2024-01-10

**Aceito/Aceptado/Accepted:** 2024-03-12

**Publicado/Publicado/Published:** 2024-03-27

### Resumen:

Se propone abordar el vínculo entre la alfabetización mediática, la alfabetización en información y el discurso de odio. Se parte de la premisa que existe una relación necesaria entre los tres conceptos y que los mismos son esenciales para combatir los procesos de desinformación y garantizar la formación de individuos críticos y autónomos para utilizar y evaluar la información en un marco de respeto de derechos de las personas. Bajo este enunciado se aspira a focalizar el estudio en dos líneas de análisis, por un lado, la revisión de las pautas y principales definiciones de alfabetización mediática e informacional para poder identificar componentes que puedan tener relación directa con el discurso de odio y por otro lado, la identificación de investigaciones sobre discurso de odio y la relación que éstas establecen con la alfabetización en información y mediática. El marco teórico que sustenta la propuesta implica el análisis de los conceptos mencionados y aquellos relacionados para buscar los puntos de encuentro que dan fundamento a la premisa y permitan la generación de conocimiento sobre la temática. Para ello se utilizará una metodología cualitativa que considerará las siguientes herramientas: revisión y análisis bibliográfico, para conocer el estado situación de la temática; estudio de las pautas sobre alfabetización mediática y alfabetización información para constatar si las mismas están abordando el tema discurso de odio y de ser así de qué manera lo hacen. Del estudio y discusión de los resultados que surjan de la metodología aplicada, se elaborarán categorías de análisis para abordar la temática y obtener los principales resultados. La ponencia es esencialmente teórica y aspira a sistematizar parte del conocimiento generado sobre un tema emergente y que afecta principalmente a grupos vulnerables de nuestra sociedad. Al mismo tiempo se espera contribuir a generar alternativas que prioricen el abordaje del discurso de odio desde las herramientas que proporcionan la alfabetización mediática y la alfabetización informacional. Finalmente, se destaca que la propuesta se enmarca en el estudio para la generación de una nueva línea de investigación que llevará adelante el Grupo de Investigación AlfaInfo.uy de la FIC.

**Palabras clave:** Alfabetización en Información. Alfabetización mediática. Discurso de odio. Competencias en información.

### Letramento midiático e informacional e discurso de ódio: uma relação necessária

#### Resumo

É proposto abordar o vínculo entre letramento midiático e informacional e discurso de ódio. Partindo da premissa de que existe uma relação necessária entre os três conceitos e que eles são essenciais para

combater os processos de desinformação e garantir a formação de indivíduos críticos e autônomos para utilizar e avaliar a informação em um âmbito de respeito aos direitos das pessoas. Segundo esta afirmação, pretende-se centrar o estudo em duas linhas de análise, por um lado, a revisão das orientações e principais definições de letramento midiático e informacional para identificar componentes que possam estar diretamente relacionados com o discurso de ódio e, por outro lado, a identificação de pesquisas sobre discurso de ódio e a relação que estas estabelecem com o letramento midiático e informacional. O marco teórico que sustenta a proposta implica a análise dos conceitos mencionados e relacionados para procurar os pontos de encontro que fundamentam a premissa e permitam a geração de conhecimento sobre a temática. Para isso, será utilizada uma metodologia qualitativa que considerará as seguintes ferramentas: revisão e análise bibliográfica, para conhecer a situação da temática; estudo das orientações sobre letramento midiático e informacional para verificar se abordam a questão do discurso de ódio e, em caso afirmativo, de que forma. A partir do estudo e discussão dos resultados decorrentes da metodologia aplicada, serão elaboradas categorias de análise para abordar o assunto e obter os principais resultados. O artigo é essencialmente teórico e pretende sistematizar parte do conhecimento gerado sobre um assunto emergente e que afeta principalmente a grupos vulneráveis de nossa sociedade. Ao mesmo tempo, espera-se contribuir para a geração de alternativas que priorizem a abordagem do discurso de ódio a partir das ferramentas que fornecem o letramento midiático e o letramento informacional. Finalmente, destaca-se que a proposta faz parte do estudo para a geração de uma nova linha de investigação que será realizada pelo Grupo de Pesquisa AlfaInfo.uy da FIC.

**Palavras-Chave:** Letramento informacional. Discurso de ódio. Letramento midiático. Competência em informação.

### **Media and information literacy and hate speech: a necessary relationship**

#### **Abstract**

This research tries to approach the link between media literacy, information literacy and hate speech. It starts from the premise that there is a necessary relationship between the three concepts and that they are essential to avoid disinformation processes and guarantee the training of critical and autonomous individuals to use and evaluate information within a framework of respect for the people's rights. Under this statement, the aim is to focus the study on two lines of analysis, on the one hand, the review of the guidelines and main definitions of media and information literacy in order to identify components that may be directly related to hate speech and, on the other hand, the identification of research on hate speech and the relationship that these establish with information and media literacy. The theoretical framework that supports the proposal involves the analysis of the concepts and those related to find the meeting points that support the premise and allow the generation of knowledge on the subject. For this, a qualitative methodology will be used that will consider the following tools: review and bibliographic analysis, to know the state of the art; study of the guidelines on media literacy and information literacy to verify if they are addressing the issue of hate speech and if so, in what way. From the study and discussion of the results that arise from the applied methodology, categories of analysis will be elaborated to address the subject and obtain the main results. It is a theoretical paper and intent to systematize part of the knowledge generated on an emerging issue that mainly affects vulnerable groups in our society. At the same time, it is expected to contribute to generate alternatives that prioritize the approach to hate speech from the tools that provide media literacy and information literacy. Finally, it is highlighted that the proposal is part of the generation of a new line of research that will be carried out by the AlfaInfo.uy Research Group of the FIC.

**Keywords:** Information Literacy. Media Literacy. Hate Speech. Information Skills.

## **1 Introducción**

La sociedad actual está pautada por la accesibilidad y disponibilidad de la información que hacen que la misma esté al alcance de la población mediada por las tecnologías. La apropiación de las redes sociales por parte de los individuos ha generado nuevas formas de comunicación que promueven dinámicas de vínculos con otros sin límites de espacio y de

tiempo. Estas formas de comunicación tienen sus pro y sus contras y cuando las redes sociales se utilizan con fines de ofender o agraviar al otro se convierten en un medio que puede causar impactos altamente negativos. El fenómeno de la desinformación, las noticias falsas y otras formas de manejo de la información son también moneda corriente en las redes sociales.

Este es el caso de lo que actualmente se denomina "discurso de odio", un concepto que no es nuevo para la humanidad, es más podemos afirmar que ha existido siempre, pero que ha aumentado su visibilidad con las posibilidades que ofrecen las redes sociales, en las cuales el anonimato es un factor clave que habilita a volcar todo tipo de visiones y opiniones bajo el paraguas del derecho a la libertad de expresión. El discurso de odio puede ser entendido como: "cualquier forma de expresión que propague, incite, promueva o justifique el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo o cualquier otro odio basado en la intolerancia, incluyendo la intolerancia expresada en nacionalismo agresivo o etnocentrismo, discriminación u hostilidad contra las minorías, los migrantes y personas de origen inmigrante" (Recomendación N.º R(97) 20 del Consejo de Ministros del Comité Europeo sobre el "discurso de odio," 30 de octubre 1997).

Los objetivos del discurso de odio pueden variar según los diferentes países y regiones. Por ejemplo, en Finlandia, el objetivo suelen ser los refugiados, pero en algunos otros países europeos, la orientación sexual y el origen étnico son las razones más comunes del discurso de odio. Por lo tanto, podemos adelantarnos a expresar que el discurso de odio está definido por la cultura y la historia nacionales, tiene diferentes manifestaciones en diferentes países (Haasio, Mattila y Ojaranta, 2018). Aquí se abre una perspectiva interesante porque sin duda el discurso de odio tiene distintas miradas según las características de la sociedad, sus valores, sus principios éticos.

Ante este contexto que involucra la subjetividad de las personas al vincularse con la información lo que determina sus formas de consumo, interpretación y apropiación cargando el conocimiento de experiencias previas, opiniones y enfoques, se entiende que es fundamental que los sujetos cuenten con herramientas de análisis y evaluación de esa información. El rol de la alfabetización mediática e informacional se visualiza como un factor clave que garantiza la formación de individuos críticos, calificados y competentes para vincularse con la información en su amplio sentido.

En este contexto el Grupo de Investigación Alfabetización en Información (AlfaInfo.uy) de la Facultad de Información (FIC) de la Universidad de la República (UdelaR) se plantea incorporar una línea de investigación sobre Alfabetización en Información y Discurso de Odio. Esta es una línea que está siendo abordada a nivel mundial desde distintas perspectivas y particularmente desde la alfabetización mediática e informacional por el Grupo Información,

Biblioteca y Sociedad del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid al que tomamos como referencia para instalar el tema de investigación en el Grupo.

Para avanzar en el abordaje del tema se formulan las siguientes preguntas:

¿Las pautas de alfabetización en información y mediática están abordando el tema discurso de odio?

¿Qué elementos proporcionan para brindar soluciones del problema?

¿Cómo pueden los profesionales de la información ser parte de la solución?

Si consideramos a las pautas guías / bases para los programas de formación es imprescindible que la temática Discurso de Odio pase a formar parte de éstos?

El objetivo principal de esta ponencia es realizar una primera aproximación al estudio del tema que habilite la generación de insumos iniciales para dar sustento a la relación necesaria entre la Alfabetización en Mediática e Informativa y el Discurso de Odio. A partir de este estudio de aproximación se espera generar insumos para la construcción de la línea de investigación a ser abordada por el mencionado grupo de investigación.

## **2 Marco teórico**

A los efectos de tener claro cuál es el punto de partida de la investigación se realiza un breve marco teórico que contextualiza los aspectos conceptuales de la alfabetización mediática e informativa, y el discurso de odio.

Ya en 2004 el CILIP definía alfabetización informativa de la siguiente forma: “Saber cuándo y por qué se necesita información, dónde encontrarla, cómo valorarla, utilizarla y comunicarla de forma eficaz y ética,” (CILIP, 2004). En su actualización de 2018 amplía la perspectiva de la definición y expresa:

“La alfabetización informativa es la capacidad de pensar de forma crítica y emitir opiniones razonadas sobre cualquier información que encontremos y utilicemos. Nos empodera, como ciudadanos y ciudadanas, para alcanzar y expresar puntos de vista informados y comprometernos plenamente con la sociedad”. (Sales, 2018)

Ambas definiciones tienen un amplio consenso en la bibliografía y en ellas se encuentran los conceptos esenciales que hacen a la misma. Por su parte Unesco señala que la alfabetización mediática implica: entender el papel y las funciones de los medios en las sociedades democráticas; entender las condiciones bajo las cuales los medios pueden cumplir sus funciones; evaluar de una manera crítica el contenido de los medios a la luz de las funciones de los medios; comprometerse con los medios para la autoexpresión y la participación

democrática; revisar destrezas (incluyendo TIC) necesarias para producir contenido generado por los usuarios. (Unesco, 2011).

Estas definiciones se sustentan en la perspectiva de derechos humanos y apuntan a la importancia fundamental de que las personas se relacionan con la información a través del pensamiento crítico y reflexivo sustentando la capacidad de ser un agente participativo en la construcción de ciudadanía y de la sociedad en su conjunto. Por eso, quienes trabajamos la alfabetización informacional y mediática encontramos en ellas una herramienta muy potente para dotar a las personas con competencias en el manejo de la información sin importar el soporte en el que está contenida así como su procedencia en el espacio y el tiempo.

En cuanto al discurso de odio existen varias definiciones que dan cuenta de la amplitud de aspectos que abarca. Sin embargo, sigue siendo objeto de debate desde distintas disciplinas. No hay una definición universalmente aceptada sobre discurso del odio. En primer lugar, porque el terreno de las definiciones con implicaciones éticas y jurídicas siempre es controvertido. Y en segundo lugar, porque el propio término “odio” lo convierte en un concepto emocional y abierto a la subjetividad. Es un concepto que genera confusión y que por su subjetividad, es relativamente manipulable”. (Cabo-Isasi,; García-Juanatey, 2017)

Una definición muy replicada en la bibliografía sobre el tema es la del Consejo de la Unión Europea:

El uso de una o más formas de expresión específicas- por ejemplo, la defensa, promoción o instigación del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos o estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones- basada en una lista no exhaustiva de características personales o estados que incluyen la raza, color, idioma, religión o creencias, nacionalidad u origen nacional o étnico al igual que la ascendencia, edad, discapacidad, sexo, género, identidad de género y orientación sexual. (Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) & Consejo de Europa, 2015).

Los tratados internacionales y regionales de derechos humanos cuentan con una variedad de estándares que definen y limitan el “discurso de odio”. Estas variantes se ven reflejadas en las diferencias de las legislaciones nacionales. En un contexto diario, el uso del término y su significado varían, al igual que las exigencias de su regulación. Esto explica buena parte de la confusión que existe en torno a dicho término, así como su relevancia en materia de derechos humanos (Artículo 19, 2015)

En síntesis, podemos decir que la conceptualización del discurso de odio es un tema en construcción. La variedad de definiciones sobre discurso de odio y lo que abarca está determinado por cuestiones subjetivas que hacen, entre otros aspectos, al contexto social. Está ligado directamente con los valores, cuestiones éticas, filosóficas, vulnerabilidad y atravesado

por lo socio-económico y político. Se ha potenciado visiblemente a partir del uso masivo de las redes sociales que generan espacios de consumo y producción de información, en donde las personas emiten opiniones que llegan a convertirse en verdades absolutas. En la mayoría de los casos se funda en la libertad de expresión que tienen las personas y se escudan en su anonimato a través de las redes sociales. La libertad de expresión, expresada en el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, implica tener la posibilidad de decir lo que se piensa, pero no por eso ofender y odiar a quienes piensan diferente (Naciones Unidas, 1948).

Para finalizar esta breve referencia teórica cabe mencionar la investigación realizada por Civilá, S., Romero-Rodríguez, L. M., & Aguaded, J. I. (2020) quienes concluyen sobre la importancia de abordar el problema del discurso de odio desde la educación haciendo referencia particular a la "educomunicación" y para ello la alfabetización mediática e informacional ofrecen herramientas de gran valor a la hora de formar a las personas en su vínculo con la información.

### **3 Metodología**

La ponencia pone en diálogo el discurso de odio con la alfabetización informacional y mediática (AMI) y parte de la premisa de que entre ambas hay una relación necesaria. Teniendo en cuenta esta afirmación, el objetivo principal y las preguntas formuladas en la introducción, se aplica una metodología de carácter cualitativo y exploratorio que cubre específicamente aspectos teóricos.

Las herramientas metodológicas implementadas son básicamente las siguientes:

a) revisión de las pautas y principales definiciones de alfabetización mediática e informacional (AMI) para poder identificar componentes que vinculen directa o indirectamente este tema con el discurso de odio. Como se expresa la revisión no es exhaustiva sino selectiva ya que solo toma en cuenta las principales pautas y definiciones de AMI. Esto es importante tenerlo en cuenta ya que no se intenta obtener resultados absolutos sino primarios y orientativos que permitan constatar si en dichas pautas y definiciones se aborda el discurso de odio, y de ser así de qué manera lo hacen.

b) revisión y análisis bibliográfico, para conocer el estado situación de la temática a nivel nacional e internacional y poder así identificar investigaciones de referencia sobre discurso de odio y la relación que éstas establecen con la alfabetización en información y mediática (AMI). Esta revisión también es de carácter selectivo y no pretende cubrir todo el espectro de investigaciones que puedan haberse desarrollado, sino aquellas que están más directamente vinculadas con el objetivo que se busca y se mencionan a modo de ejemplo.

De la aplicación de estas dos herramientas se construyen distintas categorías de análisis que permiten esbozar unos resultados primarios que dan cuenta del estado de la cuestión y sus potencialidades, lo que se entiende puede habilitar la continuidad del estudio.

#### **4 Resultados**

##### **A) Revisión de pautas y definiciones sobre AMI**

Es conocido que en el campo de la alfabetización mediática e informacional se han desarrollado variadas pautas y recomendaciones sobre el tema. En este trabajo seleccionamos aquellas en las que pudimos identificar una vinculación directa con el discurso de odio y sus posibilidades de abordaje desde esta perspectiva. En forma complementaria también se analizan algunas de las definiciones más aceptadas en la literatura con el objetivo de identificar en estas producciones elementos vinculantes al discurso de odio.

##### **Definiciones:**

InformationLiteracyGroup (ILG) de CILIP actualizada en 2018 su definición de Alfabetización en Información introduce varios elementos que profundiza en el abordaje. En su inicio expresa una definición primaria que luego desarrolla en la que establece:

La alfabetización informacional es la capacidad de pensar de forma crítica y emitir opiniones razonadas sobre cualquier información que encontremos y utilicemos. Nos empodera, como ciudadanos y ciudadanas, para alcanzar y expresar puntos de vista informados y comprometernos plenamente con la sociedad. (Sales, 2020, p.2).

Desde este inicio ya podemos identificar dos elementos de relevancia para el abordaje del discurso de odio. Por un lado, la capacidad de pensar en forma crítica (emitiendo opiniones razonadas) y por otro la posibilidad de expresar opiniones informadas y comprometidas con la sociedad, ambos incluyen aspectos que se pueden colaborar para la reducción de la propagación del discurso de odio. También se hace referencia en el documento al comportamiento ético de las personas (elemento muy presente desde hace varios años en las definiciones de Alfin) y al ser conscientes de la información que se utiliza y comparte, ya sea sobre sí mismas o sobre otras personas. Esta mención al uso y divulgación de información sobre otras personas resulta de especial importancia a la hora de pensar el combate del discurso de odio. Solo siendo conscientes de los derechos de los demás y de cómo nuestras acciones pueden afectar a otros, ya sean personas individuales o grupos, se puede frenar los ataques que muchas personas sufren en los entornos de red. A la vez, si las personas son capaces de gestionar su privacidad y seguridad personal en la red, característica que CILIP señala en su definición, se puede reducir la exposición masiva.

Definición de Unesco AMI, desde hace varios años Unesco ha optado por el uso del término Alfabetización mediática e informacional (AMI) como un concepto integrador de las concepciones de Alfabetización en Información, Alfabetización mediática y Alfabetización digital. En una de sus definiciones establece:

AMI capacita a la ciudadanía en el pensamiento crítico y otras competencias necesarias para permitir su compromiso informado y ético con la integración de contenido, instituciones que proporcionan contenido (y oportunidades para producir y compartir contenido propio) y tecnologías digitales. La AMI también tiene como objetivo apoyar el uso deliberado y creativo de la tecnología digital por parte de los usuarios, y mejorar el conocimiento de los derechos en línea, como los derechos de privacidad y las cuestiones éticas relacionadas con el acceso a la información y su uso. De esta manera, la AMI contribuye a fomentar el diálogo intercultural, la igualdad de género, el acceso a la información, la libertad de expresión, la paz y el desarrollo sostenible en una sociedad cada vez más digitalizada. (Unesco, 2023, p. 7)

Como en la definición anterior observamos elementos vinculados al pensamiento crítico y la ética, pero también encontramos consideraciones relacionadas al conocimiento y goce de los derechos en los entornos de red, elemento de relevancia para abordar el discurso de odio. Desde esta concepción también se explicitan las posibilidades de la AMI para contribuir a la promoción del diálogo intercultural y la igualdad de género, siendo ambos focos de atención del discurso de odio.

#### **Pautas y recomendaciones sobre Alfin de organizaciones referentes en el área de ciencia de la información:**

- IFLA (2007) Directrices Internacionales sobre Desarrollo de Habilidades Informativas de la Sección de Alfabetización Informativa (InfoLit), de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA, 2004 actualizadas en 2007). Estos estándares se encuentran organizados en tres componentes: el acceso, la evaluación y el uso de la información. Los principales elementos que se pueden identificar guardan relación con el discurso de odio de encuentran tanto en la evaluación como en el uso de la información, pero no se visualiza de forma explícita en el documento un enfoque en la aplicación de las competencias en información en la comunidad o para el establecimiento de vínculos interpersonales, sino que principalmente se posicionan desde las competencias individuales de las personas.

- ACRL (2015) Framework for Information Literacy for Higher Education. Estas normas han sido muy difundidas en la comunidad académica y traducidas a varios idiomas. A partir de las mismas podemos identificar varias competencias que desde la alfabetización en información pueden contribuir al abordaje del discurso de odio. En primer lugar, establecen que las personas alfabetizadas en información desarrollan y mantienen una mentalidad abierta frente a diversas perspectivas variadas que a veces se encuentran en conflicto, esto es un elemento clave al momento de recepcionar mensajes y opiniones y la forma en que interpretamos los mismos en relación a la

diversidad de nuestra sociedad. También se explicita la capacidad de ser consciente de la importancia de evaluar el contenido con una actitud escéptica y de la autoconciencia respecto de sus propios sesgos y visión del mundo (ACRL, 2015, p. 7) esta competencia está estrechamente ligada a la anterior en cuanto a la aceptación de la diversidad de opiniones pero suma el componente vinculado a la evaluación de la información, que también resulta de relevancia ante la presencia de sesgos y diferentes visiones de un mismo tema. Destacamos una competencia particular que es mencionada en estas normas que es la capacidad de entender cómo y por qué algunas personas o grupos de personas pueden estar subrepresentadas o marginadas dentro de los sistemas que producen y difunden información (ACRL, 2015, p. 10). Que las personas sean conscientes de esta situación de marginación de grupos sociales respecto a los sistemas de información es una pieza clave en el entendimiento del funcionamiento del discurso de odio, ya que los grupos destinatarios de dichos mensajes suelen ser estos mismos grupos marginados y subrepresentados. Finalmente hacen mención a la toma de conciencia sobre las consecuencias relacionadas con la privacidad de la información personal en internet, también mencionada en la definición de la IFLA.

- Curriculum AMI Unesco. A iniciativa de Unesco se han producido dos ediciones de la propuesta de currículo para profesores en alfabetización mediática e informacional. Ya en la primera edición se pueden encontrar elementos vinculantes con el discurso de odio. Al definir los principales puntos abordar menciona la necesidad de que las personas conozcan sobre:

Estándares internacionales (Declaración Universal de los Derechos Humanos) libertad de información, garantías constitucionales en relación a la libertad de expresión, limitaciones que se necesitan para evitar violaciones de los derechos de las personas (tales como discursos de odio, difamación y privacidad). (Wilson, *et. al.*, 2011, p. 22)

Esta mención explícita refiere a la relación entre la libertad de expresión y los discursos de odio, binomio que ha sido muy estudiado y principalmente puesto en discusión por la dificultad para establecer los límites de éstos. Desde la propuesta de Unesco se plantea el conocimiento y sensibilización sobre estándares internacionales de derechos humanos como una herramienta para evitar los discursos de odio. También se encuentran otros elementos a destacar como las afirmaciones sobre la necesidad de promover el diálogo intercultural, siendo este un elemento clave en la sociedad actual, dónde cada vez crecen más los mensajes de odio y discriminación a migrantes y refugiados.

En la segunda edición con el objetivo de ayudar a los educadores y estudiantes a explorar y comprender lo que es AMI toman el esquema del Proyecto de Normas para los Planes de Estudio de Alfabetización Mediática e Informacional donde se presentan Conocimientos, habilidades y actitudes de Alfabetización Mediática e Informacional y saber cómo responder al odio y al contenido radical en línea constituye una competencia comprendida en un encuadre de valores y actitudes que pueden ser alentados por las competencias AMI (Unesco, 2019). En

este sentido afirma que las personas alfabetizadas en AMI “puede reconocer dónde las personas usan las comunicaciones digitales para producir discurso de odio y/o información falsa, sabe cómo contrarrestarlos ofreciendo narrativas positivas y verificadas y fortaleciendo las habilidades de verificación de hechos” (Unesco, 2019, p. 19) Nos interesa en particular este señalamiento sobre la generación de contrarrelatos por parte de las personas, porque entendemos que las competencias AMI juegan un papel clave en este sentido.

En este documento también se propone el módulo: “Competencias de Alfabetización Mediática e Informativa para abordar la información falsa, la desinformación y el discurso de odio: en defensa de la búsqueda de la verdad y la paz” (Unesco, 2023, p. 156). Allí se proponen una serie de actividades a trabajar en relación al discurso de odio que abarca desde su identificación, el reconocimiento de sesgos y prejuicios, el odio hacia grupos minoritarios determinados.

#### **b) Identificación de investigaciones sobre DO y la relación que establecen con AMI**

Se pueden encontrar diversas investigaciones sobre discurso de odio dependiendo de su abordaje (Cuevas Cervero y Martínez-Ávila, 2022) si bien dichas investigaciones suelen ser interdisciplinarias, identificamos algunas áreas de abordaje como ser el campo educativo (Izquierdo-Montero, Laforgue-Bullido, Quirós-Guindal y Lorón-Díaz 2022), los profesionales de la información (Twiss, 2020), comunicadores, entre otros. En este breve relevamiento nos enfocaremos en aquellas investigaciones que han logrado establecer vínculos directos entre DO y AMI.

En primer lugar, señalamos el trabajo realizado por Aurora Cuevas y Daniel Martínez-Ávila (2022) quienes plantean la alfabetización informativa crítica como una vía de abordaje contra el discurso de odio y las noticias falsas, identificando a la misma como una oportunidad para colaborar en la construcción de una ciudadanía informada y ética (Cuevas Cervero y Martínez Ávila, 2022)

Haasio, Mattila y Ojaranta en 2018 estudian el papel de las bibliotecas para evitar el discurso de odio y la información falsa, situando a las bibliotecas como promotoras del sentido de comunidad, el pluralismo y la diversidad cultural. Afirmando que las bibliotecas deben procurar contar con material que no fomente el racismo, la violencia, la explotación o las opiniones que atenten contra las etnias. Finalmente expresan el papel de las bibliotecas para evitar el discurso de odio mediante la promoción de la igualdad, el multiculturalismo, la tolerancia y la democracia.

Otro estudio de relevancia es el realizado por Igwebuike (2021) en Nigeria donde se evalúa la comprensión de las personas sobre lo que constituye el odio y el papel de la

alfabetización mediática e informacional en la promoción de la unidad e integración del país. A través del desarrollo del estudio se identifican competencias AMI que pueden ser de utilidad para frenar el discurso de odio, en primer lugar señalan las competencias para buscar información creíble y verificada, entendiendo que mediante el desarrollo de estas competencias se contribuye en gran medida a frenar la amenaza de la información errónea y la desinformación, reduciendo así la publicación y réplica de noticias falsas y el discurso de odio. Relacionado a estas competencias también se encuentran las vinculadas a la capacidad para buscar y localizar información y contenido multimedia, sobre la base de que la mayor parte de los discursos de odio actualmente tienen lugar en plataformas en línea, contar con la capacidad de buscar información en estos medios permitirá a las personas distinguir entre contenidos diseñados con la intencionalidad de dañar a otros y a evadir tales publicaciones. De esta manera se atacaría una de las principales características del discurso de odio que es la amplia propagación que tienen en medios digitales. Siguiendo las competencias tradicionales en alfabetización en información y mediática, unido a la búsqueda se encuentran el acceso y selección, en esta línea se plantea la capacidad para acceder, analizar y comparar la información de manera eficiente y ética, siendo la evaluación crítica y la comparación entre fuentes es un requisito fundamental para interactuar con la información y los medios en la sociedad actual. El estudio sostiene que al analizar y evaluar la información, se podría descifrar la intención de cada información publicada. Finalmente se identifica la capacidad para producir y comunicar nueva información de manera ética y creativa, lo que será otro freno ante las publicaciones que puedan ser dañinas, degradantes y poco éticas. Como parte de los resultados se evidencia que la implementación efectiva de las competencias en alfabetización en información y mediática puede frenar la propagación del discurso de odio en Nigeria, favoreciendo la unidad y la integración nacional, a través de la mejora de la comunicación entre las personas.

En un estudio realizado en universitarios de Estados Unidos y Turquía, Serkan Celik (2019) indaga sobre las experiencias de ciberodio en aspectos de etnicidad, religión, preferencia sexual y perspectiva política. Los hallazgos del estudio establecen que para abordar el problema del discurso de odio de manera integral, se debe cambiar su forma de pensar y ampliar las perspectivas de las personas utilizando medidas como el diálogo intercultural, el pensamiento crítico, la alfabetización mediática, la educación sobre la tolerancia y la diversidad. Destacamos la visión amplia de esta propuesta, donde integra varios elementos con la alfabetización mediática, a la vez que es necesario señalar que varios de los elementos que propone como complementarios: pensamiento crítico, promoción del diálogo intercultural son parte también de definiciones de alfabetización en información. El estudio finaliza situando a la alfabetización mediática como una herramienta necesaria para desarrollar el pensamiento crítico y permitir

que todas las personas una participación en la construcción de una sociedad democrática en la que se respeten los derechos humanos de todas las personas sin discriminación. En este sentido afirma que las competencias de alfabetización mediática e informacional pueden mejorar la capacidad de las personas para identificar y cuestionar el contenido de odio en línea, así como sesgos y prejuicios.

Por su parte Zorrilla Luque, García Ruiz, y Hernando Gómez (2021) realizan una intervención con estudiantes de enseñanza secundaria donde estudian el discurso de odio en la prensa digital proponiendo un abordaje desde la alfabetización mediática. Esta investigación pone a los estudiantes en situación de realizar un análisis crítico de los mensajes con la intención de detectar y deconstruirlos y generar un contrarrelato alternativo. En una línea similar Samy-Tayie, Tejedor y Pulido (2023) proponen a la alfabetización periodística (mediática) como un factor mediador para el fomento de la responsabilidad cívica en jóvenes de Egipto y España, haciendo hincapié en cómo prepararlos contra los contenidos nocivos.

Actualmente se encuentra en curso el proyecto Competencias en información para afrontar el discurso de odio en Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, bajo la responsabilidad de Aurora Cuevas Cerveró y María Antonia Ovalle Perandones. En este trabajo se propone medir la presencia del discurso del odio entre los estudiantes de ESO y Bachillerato. Para lo que realizarán encuestas a alumnas y alumnos de institutos públicos de seis comunidades autónomas y grupos focales con los docentes.

## 5 Categorías de análisis

Las categorías de análisis se construyeron en función de los conceptos clave que se desprenden del análisis de pautas y definiciones sobre de la Alfabetización Mediática e Informacional, así como de investigaciones sobre la temática. En ese marco las categorías surgen de la intersección de aspectos terminológicos y/o conceptuales que están contenidos en las fuentes analizadas. A partir de la definición de las categorías se propone un enunciado de cada una para luego brindar una breve descripción que permite vincular AMI y Discurso de Odio. Elegimos hablar de categorías interseccionales porque entendemos que son multifactoriales, en algunos casos resulta más sencillo además identificar las categorías como parte de las competencias tradicionales AMI y en otros casos hay valores y creencias de las personas que se cruzan e hibridan con las competencias que podríamos llamar tradicionales.

Las principales categorías interseccionales que se identificaron son:

**Abordaje de derechos humanos:** El respeto por los derechos humanos es el punto de partida genérico que hace a los temas implican discurso de odio. La AMI es una herramienta que puede favorecer a que todas las personas tengan los mismos derechos en cuanto a acceso y uso de la

información. En concomitancia con esto se encuentra el reconocimiento de la AMI como un derecho humano.

**Pensamiento crítico y comportamiento ético:** Refiere a la capacidad que deben desarrollar las personas para emitir opiniones razonadas y fundadas, evitando la repetición de temas en forma automática y sin cuestionarse previamente. Asimismo, asumir un comportamiento ético frente a la información es otro aspecto fundamental. Por ejemplo, el respeto por las autorías, no difundir noticias sin constatar la veracidad de las mismas, no promover la desinformación con conciencia de ello. El pensamiento crítico y el comportamiento ético son elementos clave para reconocer y evitar la propagación del discurso de odio.

**Uso responsable de las redes sociales:** Cuando las personas optan por hacer uso de redes sociales deben ser conscientes de lo que implica el estar en red, tanto en lo que hace a la exposición de las personas como el derecho a la privacidad. Asimismo, cuando expresan opiniones o dialogan con otros en línea no deben excusarse en el anonimato para atacar, ofender o generar discursos que promuevan el odio hacia otros individuos, comunidades o diversidades. Desde la AMI se promueven una serie de competencias y habilidades digitales que son pertinentes para el uso y dominio de redes sociales y sus implicancias.

**Competencias en el uso, manejo, evaluación y comunicación de la información en sus distintos soportes y espacios:** Si las personas están formadas y son competentes en su vínculo con la información se promueve un usuario crítico y pensante que pueda acceder, buscar, analizar y comparar la información de manera eficiente y ética. Que frente a la información que recibe se cuestione y verifique la misma y que pueda producir nueva información sobre fuentes verificadas. El desarrollo de las competencias en información contribuye favorablemente a frenar la amenaza de la información errónea y la desinformación. Reduce la publicación y réplica de noticias falsas que muchísimas veces están directamente vinculadas con el Discurso de Odio. Las competencias AMI cumplen un rol central en estos procesos.

**Contrarrelato como forma de combatir el discurso de odio:** Refiere a una modalidad de hacer frente a las expresiones de odio, ofensa y discriminación a través de nuevos relatos por parte de las personas que apuntan a otras formas de abordaje del tema y no al enfrentamiento desde posiciones polarizadas. No se busca imponer opiniones diferentes sino habilitar desde el acceso a la información el pensamiento crítico frente a determinados mensajes que permitan a las personas ser reflexivos y críticos ante la diversidad de posiciones y opiniones.

**Diálogo intercultural, sentido de comunidad, pluralismo y diversidad cultural:** Esta categoría aborda la importancia de mirar el mundo desde todas las perspectivas y visiones culturales, así como aceptar y comprender que cada cultura puede ser diferente. El respeto por el otro y por la comunidad a la que pertenece es un factor determinante para evitar el discurso de odio. Promover la tolerancia y la igualdad ayuda a construir sociedades abiertas al diálogo, en donde se favorece a las poblaciones más vulnerables. Desde la AMI se promueve el reconocimiento y respeto por las diferentes culturas y el pluralismo como se pudo evidenciar en las definiciones y declaraciones mencionadas anteriormente.

**Promover la igualdad y la no discriminación:** En el sentido más amplio se debe partir de la afirmación de que la igualdad entre las personas es indispensable. La igualdad de género, de raza, de religión, de orientación sexual, entre otras. La discriminación favorece el discurso de

odio. El respeto, la tolerancia y la aceptación del otro son comportamientos esenciales para garantizar la igualdad entre las personas. El rol de la educación es fundamental en estas áreas.

## **6 Conclusiones**

Como se expresó a través del desarrollo de la ponencia, el estudio no pretende ser exhaustivo ni concluyente sino intenta una aproximación a la temática desde el punto de vista teórico. De la selección de fuentes analizadas se obtuvieron algunas conclusiones que ameritan la afirmación de que hay evidencia suficiente para afirmar que la alfabetización mediática e informacional se vincula con el discurso de odio en una relación que se entiende necesaria.

Del análisis de definiciones y pautas sobre AMI y las conceptualizaciones sobre Discurso de odio se desprenden aspectos que son inherentes a ambas temáticas y que tienen puntos fuertes de intersección tales como, el pensamiento crítico, el comportamiento ético, el manejo responsable de redes sociales; las competencias en información en general, entre otros.

Por otra parte, el lugar central que ocupan las redes sociales en los procesos de comunicación es una realidad instalada y con muchas potencialidades positivas. Sin embargo, son el medio natural para promover el discurso de odio y también la desinformación. El uso responsable y consciente del impacto de réplica que tienen las redes sociales es un factor determinante. La libertad de expresión no debe encubrirse en el anonimato ni promover ninguna forma de ataque a otras personas solo por ser o pensar diferente. En este sentido las competencias mediáticas e informacionales ofrecen estrategias para poder brindarle a las personas elementos formativos a la hora de vincularse con la información en cualquier soporte. Quien posee dichas competencias está en mejores condiciones de valorar la información y por lo tanto de producir nueva información y relatos que aporten al tratamiento lo más objetivo posible de los distintos temas. Se puede vincular a estas competencias la elaboración de contrarrelatos como forma de combatir el discurso de odio.

También surge del análisis la necesidad de integrar abordajes interculturales, que contemplen la pluralidad y la diversidad para comprender los distintos contextos sociales, aceptar y respetar los mismos. Así como una perspectiva de derechos humanos que contemple particularmente el derecho a la información y a la libertad de expresión.

La propuesta de las categorías interseccionales permite identificar puntos de contacto entre las competencias AMI y formas de combate al discurso de odio, algunas que ya vienen siendo trabajadas por la comunidad profesional y académica y otras que podrán desarrollarse de aquí en más.

Si intentamos pasar raya sobre lo hasta aquí expuesto podemos decir que hay un tratamiento creciente en las pautas de alfabetización en información y mediática sobre el

abordaje del discurso de odio, aunque hace falta una tarea de militancia hacia una explicitación de la temática en todos los documentos sobre AMI. En cuanto a las soluciones que aportan al problema se identifica la aplicación de ciertas competencias tradicionales AMI en conjunción con un enfoque de derechos humanos, entendiendo además fundamental poder trabajar en la construcción del contrarelato por parte de toda la población.

Con estos insumos y el trabajo acumulado por años por parte de los profesionales de la información en el área de competencias AMI se espera poder realizar un aporte significativo a la solución del problema.

Para finalizar, se entiende que este primer acercamiento teórico al tema arroja elementos suficientes y con sustento como para promover la continuidad de este estudio. La generación de investigaciones que produzcan conocimiento genuino será el camino para seguir avanzando y esa es una de las líneas que llevará adelante el Grupo de Investigación AlfaInfo.uy de la FIC, UdelAR.

## Referencias

Association of College and Research Libraries ACRL (2015) *Framework for Information Literacy for Higher Education. Revisión de la traducción al castellano: Marco de referencia para la alfabetización informacional en la educación superior, a cargo de Dora Sales* (Universitat Jaume I), 2019.

Celik, S. Experiences of internet users regarding cyberhate. *Information Technology & People*, v. 32, n. 6, p. 1446-1471, 2019.

Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP). *Information Literacy: Definition*. 2004.

Civila, S.; Romero-Rodríguez, L. M.; Aguaded, J. I. Competencia mediática contra el odio, la violencia discursiva y la confrontación: Análisis documental y de teoría fundamentada. **Temas De Comunicación**, n. 41, 2020.

<https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/4751>

Haasio, A.; Mattila, M.; Ojaranta, A. The Role of Libraries in Avoiding Hate Speech and False Information. **Information and Communication Sciences Research**, v. 22, p. 9-15, 2018.

<https://research.abo.fi/en/publications/the-role-of-libraries-in-avoiding-hate-speech-and-false-informati>

IFLA Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente. 2007. Disponible en: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.pdf>

Igwebuike, E. U. Media and Information Literacy as a Panacea for National Integration in an Era of Hate Speech in Nigeria. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v. 41, n. 4, p. 240–244, 2021. <https://doi.org/10.14429/djlit.41.4.17202>

Izquierdo-Montero, A.; Laforgue-Bullido, N.; Quirós-Guindal, A.; Lorón-Díaz, I. **Adolescentes frente a los discursos de odio. Una investigación participativa para identificar escenarios, agentes y estrategias para afrontarlos**. Madrid: Centro Reina Sofía Sobre Adolescencia y Juventud, Fad, 2022. DOI: 10.5281/zenodo.6581238

Cuevas-Cerveró, A.; Martínez-Ávila, D. Alfabetización informacional crítica: Una corriente política cada vez más necesaria. **Anuario Think EPI**, n. 16, p. 1–10, 2022. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2022.e16a31>

Naciones Unidas. **Declaración Universal de los Derechos Humanos**. 1948.

Sales, D. Definición de alfabetización informacional de CILIP, 2018. **Anales de documentación**, v. 23, n. 1, 2020. Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.373811>

Samy-Tayie, S.; Tejedor, S.; Pulido, C. News literacy and online news between Egyptian and Spanish youth: Fake news, hate speech and trust in the media. **Comunicar**, n. 74, p. 73-87, 2023. <https://doi.org/10.3916/C74-2023-06>

Twiss, T. Hate Speech In Libraries: How and How Not to Fight It. **Journal of Intellectual Freedom & Privacy**, v. 4, n. 3, p.3-6, 2020.

Unesco. **Media and Information Literacy Policy and Strategic Guidelines**. United Educational, Scientific and Cultural Organization, 2013. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000225606>

UNESCO. **Standards for Media and Information Literacy Curricula Guidelines**. 2019. [https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/files/2022/02/Global%20Standards%20for%20Media%20and%20Information%20Literacy%20Curricula%20Development%20Guidelines\\_EN.pdf](https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/files/2022/02/Global%20Standards%20for%20Media%20and%20Information%20Literacy%20Curricula%20Development%20Guidelines_EN.pdf)

Wilson, C.; Grizzle, A.; Tuazon, R.; Akyempong, K.; Cheung, C. **Alfabetización mediática e informacional: Curriculum para profesores**. 2011. Unesco. <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002160/216099S.pdf>

Zorrilla Luque, J. L.; García Ruiz, C. R.; Hernando Gómez, Ángel. Discurso de odio en la prensa digital: alfabetización mediática en alumnado de Secundaria. **Didácticas Específicas**, n. 25, p. 128–149, 2021. <https://doi.org/10.15366/didacticas2021.25.007>