Roberto Sanz Ponce
(Editor)

Buenas prácticas en las Redes Sociales

GUÍA PARA PREVENIR LOS DISCURSOS DE ODIO



narcea

Buenas prácticas en las Redes Sociales

GUÍA PARA PREVENIR LOS DISCURSOS DE ODIO

Roberto Sanz Ponce
(Editor)

Joana Calero Plaza
Pau García-Grau
Juan Antonio Giménez-Beut
Elena López-Luján
Roberto Sanz Ponce
Ángela Serrano Sarmiento
Manuel Tarín Cayuela
Marcelo Viera Abelleira
(Autores)

NARCEA, S.A. DE EDICIONES
MADRID

© NARCEA, S.A. DE EDICIONES, 2026
Paseo Imperial, 53-55. 28005 Madrid. España
www.narceaediciones.es

Imagen de la cubierta: Copilot

ISBN papel: 978-84-277-3402-9
ISBN ePdf: 978-84-277-3403-6
ISBN ePub: 978-84-277-3404-3

Todos los derechos reservados
Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sgts. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Sobre enlaces a páginas web
Este libro puede incluir enlaces a sitios gestionados por terceros y ajenos a NARCEA, S.A. DE EDICIONES que se incluyen solo con finalidad informativa. Las referencias se proporcionan en el estado en el que se encuentran en el momento de la consulta de los autores, sin garantías ni responsabilidad alguna, expresa o implícita sobre la información que se proporcione en ellas.

Vicepresidencia primera
y Conselleria de Servicios Sociales,
Igualdad y Vivienda de la
Generalitat Valenciana.
Universidad Católica de Valencia.

GENERALITAT VALENCIANA
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

Universidad Católica de Valencia
San Vicente Mártir

Índice

Parte I
ADOLESCENCIA, REDES SOCIALES Y DISCURSOS DE ODIO

1. Navegando el mundo digital. Una introducción necesaria 11

Una necesidad urgente 15
Impacto social 17
Las plataformas digitales 18
Un enfoque preventivo 19

2. Adolescentes conectados: entre *likes*, retos y realidades: usos, riesgos y oportunidades educativas 23

Introducción: vivir (no solo estar) conectados 23
Likes y validación social: la métrica como lenguaje 24
Identidad en pantalla: de la intimidad a la "extimidad" 25
Retos virales y otros riesgos emergentes 26
Oportunidades educativas 28
Conclusiones: educar para la autenticidad, la pertenencia y la autonomía 30

3. Cuando las palabras hieren: la adolescencia frente al discurso de odio. Vulnerabilidad, expresión y conflicto 33

Introducción 33
Conexión entre los adolescentes y los discursos de odio 34
Relación entre la adolescencia y el discurso de odio 36
La adolescencia una etapa de esperanza 38
Conclusión 40

© narcea, s.a. de ediciones

4. La tormenta perfecta: adolescencia, redes sociales y discursos de odio. Factores de riesgo y de protección 41

Adolescencia, pantallas y mensajes que hieren 41
¿De qué hablamos cuando hablamos de discurso de odio? 42
Cuando todo se complica: factores de riesgo vs. factores de protección 45
Competencias personales y respuestas alternativas 50
Preguntas que suelen aparecer en el centro educativo y en la familia 51

Parte II
GUÍA PRÁCTICA
Construyendo espacios seguros para prevenir los discursos de odio

5. Claves, orientaciones y estrategias para educadores: enseñar empatía en el entorno digital 57

Actividad 1. *La importancia de la prevención en el aula* 58
Actividad 2. *Mapa de espacios de los discursos del odio* 62
Actividad 3. *El impacto de los discursos del odio en las aulas* 66
Actividad 4. *"Lo que parece normal... pero no lo es"* 70
Actividad 5. *Cómo transitan los delitos de odio por el aula* 73
Actividad 6. *El rol del profesorado ante las víctimas* 77
Actividad 7. *El rol del profesorado ante los agresores* 80
Actividad 8. *El testigo como clave de los canales de difusión. "No mirar hacia otro lado"* 84
Actividad 9. *Contra narrativas de los discursos del odio* 88
Actividad 10. *Recursos, "la tribu educa"* 91

© narcea, s.a. de ediciones

6. Herramientas para alumnos: cómo responder sin odiar 97

Actividad 1. *Semáforo de mensajes: reconocer el daño antes de que escale*.....98
Actividad 2. *Cómo responder sin dañar más* 101
Actividad 3. *Nos convertimos en periodistas* 103
Actividad 4. *La cara oculta de la pantalla*.....106
Actividad 5. *Verdad o mentira*.....108
Actividad 6. *Tu poder como protector*.....110
Actividad 7. *Comentarios que construyen vs. comentarios que destruyen*.....112
Actividad 8. *Si nadie dice nada, ¿qué pasa?*.....114
Actividad 9. *Redes sociales como herramienta de difusión*.....116
Actividad 10. *Cuando el algoritmo decide por ti* 118

7. Consejos para familias: acompañar sin invadir el mundo online..... 121

Actividad 1. *Buscar otra narrativa*.....122
Actividad 2. *Conversaciones que protegen*.....124
Actividad 3. *Nuestros influencers*.....127
Actividad 4. *El algoritmo en casa: ¿por qué me aparece esto?*.....130
Actividad 5. *Si le pasara a alguien de casa*.....133
Actividad 6. *Quién falta en nuestra pantalla*.....136
Actividad 7. *Comentarios que cuidan*.....139
Actividad 8. *De meme en meme*.....142
Actividad 9. *Tres conversaciones difíciles*.....144
Actividad 10. *Nuestro pequeño código digital*.....146

Referencias bibliográficas 149

© narcea, s.a. de ediciones

Parte I.
Adolescencia, Redes Sociales y discursos de odio

1. Navegando el mundo digital: una introducción necesaria.

2. Adolescentes conectados: entre likes, retos y realidades. Usos, riesgos y oportunidades educativas.

3. Cuando las palabras hieren. La adolescencia frente al discurso de odio: vulnerabilidad, expresión y conflicto.

4. La tormenta perfecta: adolescencia, redes sociales y discursos de odio. Factores de riesgo y de protección.

CAPÍTULO

1

Navegando el mundo digital

Una introducción necesaria

Roberto Sanz Ponce

En la última década, el crecimiento exponencial de las redes sociales ha transformado profundamente la manera en la que las personas se relacionan, se informan y construyen su identidad. Este proceso de digitalización acelerada ha modificado no solo los canales de comunicación, sino también los tiempos, los códigos y las formas de interacción social. La vida online y la vida offline se entrelazan de manera constante configurando un ecosistema comunicativo complejo que influye directamente en la percepción de la realidad, en la construcción de la opinión pública y en los procesos de socialización.

Esta realidad es especialmente significativa para adolescentes y jóvenes, quienes han integrado estos espacios digitales como parte fundamental de su desarrollo personal, social y emocional. Para ellos, las redes sociales no constituyen un espacio accesorio, sino un escenario central donde se construyen vínculos, se negocia la identidad y se busca

© narcea, s.a. de ediciones

reconocimiento y pertenencia. En este sentido, el entorno digital actúa como un espejo social que devuelve aceptación, rechazo, visibilidad o invisibilidad, con un impacto directo en la autoestima y el bienestar emocional.

Desde una perspectiva neuropsicológica, la adolescencia es una etapa especialmente sensible. Durante este periodo, las áreas cerebrales vinculadas a la regulación emocional, el control de impulsos y la toma de decisiones aún se encuentran en proceso de maduración. Esta circunstancia, unida a la necesidad de aprobación social característica de esta etapa vital, hace que los adolescentes sean particularmente vulnerables al impacto emocional de las interacciones digitales. La búsqueda de "likes", la comparación constante o la viralidad de los contenidos pueden intensificar el efecto de los mensajes de rechazo u odio, afectando de forma significativa a la autoimagen y al bienestar psicológico.

Es innegable que las redes sociales ofrecen múltiples beneficios. Permiten comunicarse en tiempo real con personas de cualquier lugar del mundo, facilitan el acceso inmediato a la información, amplían las posibilidades de aprendizaje informal y favorecen la expresión personal y creativa. Además, pueden convertirse en espacios de participación social, activismo juvenil y construcción de comunidades basadas en intereses compartidos. Sin embargo, junto a estas oportunidades, el entorno digital también ha generado nuevas problemáticas que requieren ser analizadas desde una perspectiva crítica y educativa.

Las redes sociales se han convertido en espacios donde proliferan discursos de odio y formas de violencia simbólica que, en muchas ocasiones, pasan desapercibidas o se normalizan.

© narcea, s.a. de ediciones

Estas manifestaciones no siempre adoptan formas explícitas, como insultos o amenazas directas, sino que con frecuencia aparecen de manera sutil, a través de estereotipos, burlas, memes o comentarios aparentemente inofensivos que refuerzan prejuicios y dinámicas de exclusión. El espacio virtual, lejos de ser neutral, reproduce y amplifica desigualdades ya existentes en la sociedad.

En esa línea, el fenómeno de los discursos de odio en las redes sociales no es nuevo, pero ha adquirido nuevas dimensiones con la facilidad de acceso a internet, la inmediatez de los contenidos y el anonimato que muchas plataformas permiten. Racismo, xenofobia, homofobia, misoginia, aporofobia y otras formas de intolerancia encuentran en estos entornos un canal de difusión potente, con un alcance que trasciende fronteras geográficas y sociales, sin filtros ni consecuencias reales para quienes los emiten.

Estos discursos no solo generan un clima social hostil, sino que afectan de manera profunda al bienestar emocional, psicológico y social de quienes los reciben y también de quienes los observan de forma pasiva y reiterada, favoreciendo procesos de insensibilización o de normalización de la violencia en las redes.

Por ello, la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) y el Consejo de Europa (2015) los ha definido como:

> "El uso de formas de expresión específicas, como, 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

© narcea, s.a. de ediciones

> persona o grupo, y la justificación de estas manifestaciones, basadas en una lista no exhaustiva de características personales o estados que incluyen raza, color de piel, idioma, religión o creencias, nacionalidad u origen nacional o étnico, edad, discapacidad, sexo, género, identidad de género y orientación sexual". (Recomendación General nº 15 de la ECRI (2015) del Consejo de Europa, relativa a la lucha contra el discurso de odio y memorándum explicativo).

Esta realidad denunciada por la Comisión Europea ha llevado a nivel nacional —y en otros países la situación no es mucho mejor— a un aumento significativo de los discursos de odio en el entorno digital. Según el *Informe sobre la evolución de los delitos de odio en España* (Ministerio del Interior, 2025), desde 2023, estos delitos han aumentado un 21,35%. Esta realidad ha obligado a los diferentes gobiernos y organismos internacionales a plantear y desarrollar normativas, protocolos y marcos estratégicos que regulen, atiendan y/o analicen esta problemática, aunque todas ellas, resultan insuficientes si no van acompañadas de acciones educativas y preventivas sostenidas en el tiempo.

Todos estos códigos y protocolos publicados para luchar contra los discursos de odio sitúan a la adolescencia como una etapa crítica. Entre estos documentos destacan:

- El *Código de Conducta para la lucha contra la incitación ilegal del odio en internet*, de la Comisión Europea (2016).
- El *Protocolo y sistema de indicadores para la detección del discurso de odio en las redes sociales*, del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (2021).

© narcea, s.a. de ediciones

- La *Recomendación CM/REC (2022) 16 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la lucha contra el discurso de odio*, del Consejo de Europa (2022).
- El *Marco Estratégico de Ciudadanía e Inclusión contra el racismo y la xenofobia,* del Ministerio de Inclusión, Seguridad y Migraciones (2023).
- La *Ley de Servicios Digitales,* del Parlamento Europeo (2024).
- El *Informe Anual de Monitorización del discurso de odio en redes sociales,* del Ministerio de Inclusión, Seguridad y Migraciones (2024).

Todos estos documentos sitúan al colectivo adolescente como el que más intensamente sufre la victimización. Por esta razón, se hace necesario identificar para prevenir y analizar para intervenir. Desde este punto de vista, la escuela y la familia, la familia y la escuela y ambas conjuntamente y de manera coordinada deben emprender medidas para fomentar el pensamiento crítico y autónomo, la solidaridad y el respeto a la diferencia, la convivencia pacífica en el mundo real y en el virtual, el compromiso por la construcción de una ciudadanía sin barreras ni fronteras, en definitiva, por la consecución de una ciudadanía mundial.

Una necesidad urgente

Y todo ello, de manera urgente, ya que según estudios recientes —entre ellos el del Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia— más de la mitad de los jóvenes españoles afirman haber presenciado o sufrido discursos de odio en las

© narcea, s.a. de ediciones

redes sociales. El 61,1% afirma haber bloqueado algún perfil tras recibir insultos, mensajes de odio o sufrir acoso. El 90% teme ser víctima de estos mensajes. El 58,4% afirma haber sido víctima en al menos una ocasión. Y, de manera preocupante, el 90% de los adolescentes piensa que estos mensajes de odio nunca se denuncian. En cuanto al contenido, el 39% de los mensajes de odio entre adolescentes monitorizados conducía a la deshumanización o degradación grave de la persona a la que se interpelaba y el 29% incitaba a la violencia.

Por último, en cuanto al motivo o causa de estos discursos, destacan aquellos relacionados con la orientación sexual, la ideología, el racismo, la xenofobia, el aspecto físico, la condición social y/o la religión, siendo los colectivos más atacados, los conocidos como "grupos diana", los que conforman personas de origen magrebí, gitanas, menores no acompañados o jóvenes en situación de vulnerabilidad. Además, estos ataques no son puntuales, sino que se repiten en el tiempo, y muchas veces se encuentran vinculados a sucesos concretos que ocurren en la sociedad y que sirven de detonante (por ejemplo, noticias sobre migraciones, conflictos y/o altercados públicos que afectan a determinados colectivos...).

Desgraciadamente, como hemos dicho, este fenómeno afecta fundamentalmente a los adolescentes en general, pero tiene un impacto especialmente grave en los adolescentes en situación de vulnerabilidad. Muchos de ellos ya han experimentado exclusión o rechazo en sus entornos familiares o sociales y, ahora, además, los sufren en las redes sociales, generando una nueva estigmatización, una nueva victimización. Las narrativas —los discursos— que circulan sobre ellos —a menudo cargadas de prejuicios o desinformación— refuerzan su sentimiento de aislamiento

© narcea, s.a. de ediciones

y pueden tener consecuencias serias en su autoestima, su confianza y su proceso educativo. Estos colectivos deben ser especialmente atendidos y cuidados.

Impacto social

Por ello, los discursos de odio —ya sean racistas, machistas, homófobos o de cualquier otra naturaleza— no solo hieren a quienes los reciben de forma directa, sino que afectan al conjunto de la sociedad. Contribuyen a la polarización, erosionan la cohesión social y promueven una visión simplificada y dicotómica de la realidad, basada en la confrontación entre "nosotros" y "ellos". En adolescentes, que se encuentran en pleno proceso de construcción de su identidad, esta lógica excluyente puede tener consecuencias profundas y duraderas. Por ello, la democracia y sus valores se tambalean, bajo una amenaza invisible.

Además, otro de los problemas radica en que, en muchos casos, estos adolescentes no identifican estos mensajes como odio. Los perciben como "bromas" u "opiniones fuertes", lo que contribuye a su normalización y trivialización. Y al no reconocer el daño que generan, terminan siendo espectadores pasivos o incluso reproductores involuntarios de esos discursos.

El silencio o la pasividad ante situaciones de odio puede interpretarse como una forma de legitimación implícita, reforzando la idea de que estas conductas son aceptables o inevitables. Educar en la responsabilidad ética del espectador, fomentando la denuncia, el apoyo activo a la víctima y la intervención respetuosa, constituye una estrategia clave

© narcea, s.a. de ediciones