

# PANEL EUROPEO DE CIUDADANOS

sobre la lucha contra el odio  
en la sociedad



Manuscrito finalizado en octubre de 2024

El presente documento no puede considerarse una posición oficial de la Comisión Europea.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2024.

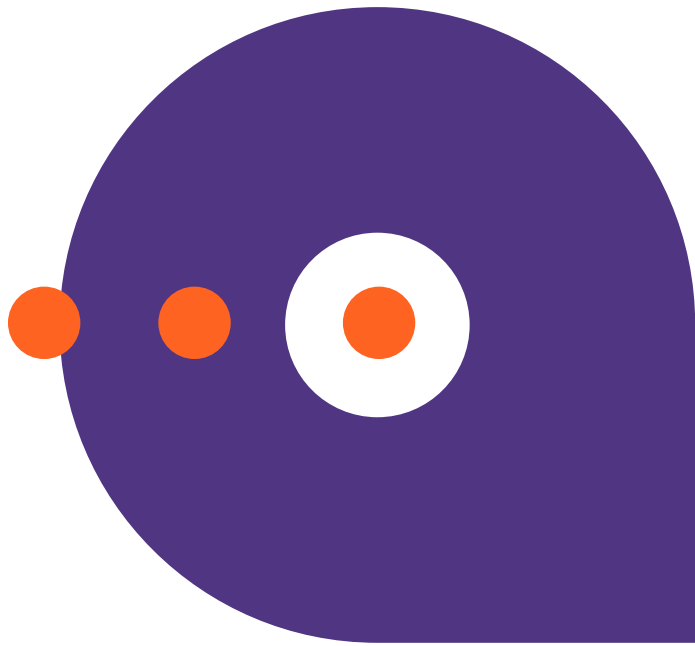
© Unión Europea, 2024.



La política de reutilización de la Comisión se rige por la Decisión 2011/833/UE de la Comisión, de 12 de diciembre de 2011, relativa a la reutilización de los documentos de la Comisión (DO L 330 de 14.12.2011, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2011/833/oj>).

Salvo que se indique otra cosa, la reutilización del presente documento queda autorizada en virtud de la licencia Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Esto significa que se permite la reutilización siempre que la fuente esté adecuadamente identificada y se indique cualquier cambio.

Print	ISBN 978-92-68-21029-1	doi:10.2775/5237218	NA-01-24-004-ES-C
PDF	ISBN 978-92-68-21028-4	doi:10.2775/7993791	NA-01-24-004-ES-N



# **PANEL EUROPEO DE CIUDADANOS**

**sobre la lucha contra  
el odio en la sociedad**





# Índice

<b>Resumen</b>	<b>5</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>10</b>
<b>2. Marco metodológico</b>	<b>12</b>
2.1. Selección aleatoria y composición demográfica del panel	12
2.2. La trayectoria del panel	15
2.3. Métodos participativos	15
2.4. Resultados colectivos	17
2.5. Gobernanza y conocimiento	17
2.6. Observadores	20
<b>3. Ampliación de la participación</b>	<b>22</b>
3.1. Plataforma de Participación Ciudadana	22
3.2. Estrategia de comunicación	22
<b>4. Recomendaciones de los ciudadanos</b>	<b>26</b>
4.1. Definición del problema y recomendaciones	26
4.2. Veintiuna recomendaciones para luchar contra el odio en la sociedad	27
Recomendación n.º 1: Una Europa, una definición: tipificar como delito la incitación al odio	27
Recomendación n.º 2: protocolo europeo de respuesta eficaz a las notificaciones de delitos de odio	27
Recomendación n.º 3: Oficina Nacional de Lucha contra el Odio en los Estados miembros	28
Recomendación n.º 4: Training for Tolerance (T4T) (formación para la tolerancia)	28
Recomendación n.º 5: aumentar la sensibilización sobre el odio y las medidas y soluciones existentes para combatirlo con una campaña pública	29
Recomendación n.º 6: ayudas publicitarias contra el odio	30
Recomendación n.º 7: creación de una plataforma a escala de la UE que combine información, recursos, medidas y sistemas de apoyo vinculados a la lucha contra el odio	31
Recomendación n.º 8: creación de un comité fiduciario independiente	32
Recomendación n.º 9: Fiabilidad, hechos y transparencia: verificación y explicación de la financiación de la información	32
Recomendación n.º 10: Europa a tu encuentro: medios de comunicación participativos para la ciudadanía	33

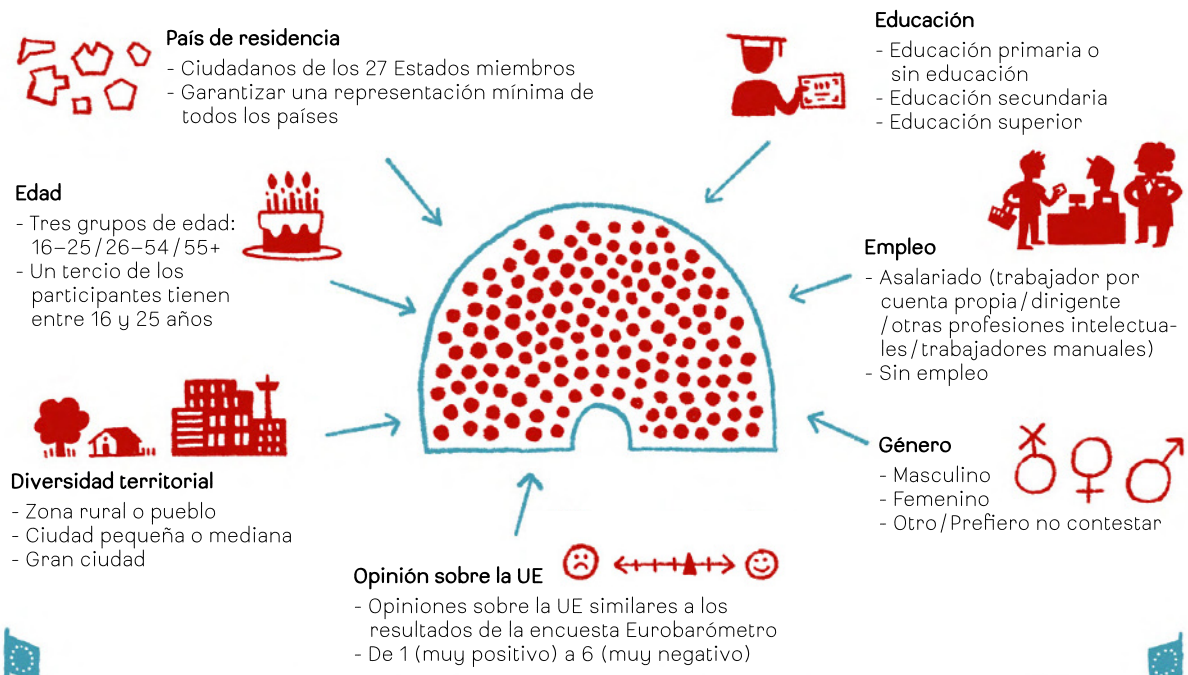
<b>Recomendación n.º 11:</b> Evitar el sesgo: promover la diversidad de perspectivas en los medios sociales.....	33
<b>Recomendación n.º 12:</b> abordar el anonimato en línea para luchar contra el odio.....	34
<b>Recomendación n.º 13:</b> tarjeta de navegación segura de la UE.....	34
<b>Recomendación n.º 14:</b> Moderación de la IA: protección de las redes sociales frente a la incitación al odio.....	34
<b>Recomendación n.º 15:</b> difusión de una cultura de debate en los centros escolares inspirada en los paneles de ciudadanos.....	35
<b>Recomendación n.º 16:</b> reforzar las capacidades sociales y emocionales de los niños y los jóvenes para prevenir el odio.....	36
<b>Recomendación n.º 17:</b> educación para todas las generaciones de todas las naciones en materia de comunicación no violenta.....	36
<b>Recomendación n.º 18:</b> creación de paneles europeos de ciudadanos para jóvenes (edad 16-25) centrados en la lucha contra el odio.....	37
<b>Recomendación n.º 19:</b> desarrollo de servicios cívicos voluntarios en las comunidades locales para adultos.....	37
<b>Recomendación n.º 20:</b> ayuda para regresar al sentido de la vida.....	37
<b>Recomendación n.º 21:</b> Comprender a las personas: lucha contra la desigualdad social para combatir el odio en la UE .....	38

# Resumen

## PANEL EUROPEO DE CIUDADANOS: ¿CÓMO FUNCIONA?



### — CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA UN GRUPO QUE REFLEJE LA DIVERSIDAD DE LA UE —



**PANEL EUROPEO DE CIUDADANOS**  
LUCHAR CONTRA EL ODIO EN LA SOCIEDAD

**¿QUÉ PODEMOS HACER PARA COMBATIR EL ODIO Y CÓMO PODEMOS REFORZAR EL RESPETO MUTUO EN NUESTRAS SOCIEDADES?**

## PANEL DE CIUDADANOS: LAS SESIONES

### PLENARIAS



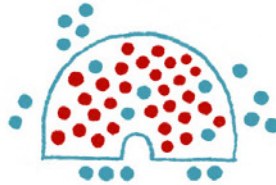
#### FACILITADORES Y MODERADORES

- Guiaron a los ciudadanos durante los debates de las tres sesiones
- Moderaron debates en grupos pequeños y en sesiones plenarias



#### OBSERVADORES

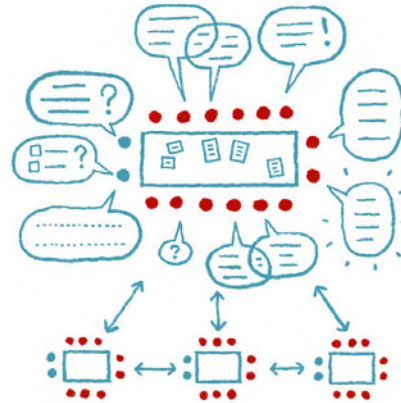
- Algunos investigadores, periodistas y representantes de la sociedad civil organizada observaron la labor de los paneles



#### COMITÉ DE DIRECCIÓN

- Compuesto por la Comisión Europea, un equipo de deliberación (profesionales que se ocupan del diseño, la metodología y la moderación) y equipos encargados de la organización práctica
- Creó, organizó, supervisó y gestionó el panel de ciudadanos

### GRUPOS DE TRABAJO



#### INTÉRPRETES

- Cubrieron las 24 lenguas oficiales de la UE



#### COMITÉ DE CONOCIMIENTOS

- Compuesto por ocho expertos externos y una experta de la Comisión
- Compartió sus conocimientos y su experiencia
- Contribuyó a la redacción de una carpeta de documentación y a la verificación de datos
- Ayudó a estructurar las deliberaciones y a designar a los oradores



SESIÓN 1



SESIÓN 2



SESIÓN 3



RECOMENDACIONES



#### COMUNICACIÓN

- Los ciudadanos comunican sus recomendaciones a la Comisión Europea



#### SEGUIMIENTO Y REACCIONES

- La Comisión Europea integra las recomendaciones en su elaboración de políticas



## LAS RECOMENDACIONES



1 Una Europa, una definición: tipificar como delito la incitación al odio



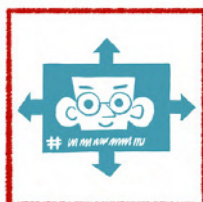
2 Protocolo europeo de respuesta eficaz a las notificaciones de delitos de odio



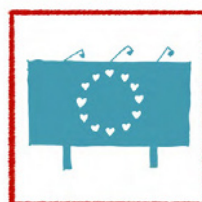
3 Oficina Nacional de Lucha contra el Odio en los Estados miembros



4 Training for Tolerance (T4T) (formación para la tolerancia)



5 Aumentar la sensibilización sobre el odio y las medidas y soluciones existentes para combatirlo con una campaña pública



6 Ayudas publicitarias contra el odio



7 Creación de una plataforma a escala de la UE que combine información, recursos, medidas y sistemas de apoyo vinculados a la lucha contra el odio



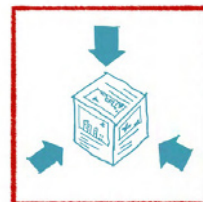
8 Creación de un comité fiduciario independiente



9 Fiabilidad, hechos y transparencia: verificación y explicación de la financiación de la información



10 Europa a tu encuentro: medios de comunicación participativos para la ciudadanía



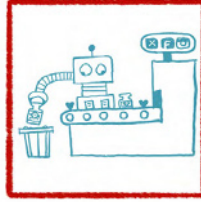
11 Evitar el sesgo: promover la diversidad de perspectivas en los medios sociales



12 Abordar el anonimato en línea para luchar contra el odio



13 Tarjeta de navegación segura de la UE



14 Moderación de la IA: protección de las redes sociales frente a la incitación al odio



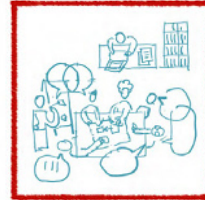
15 Difusión de una cultura de debate en los centros escolares inspirada en los paneles de ciudadanos



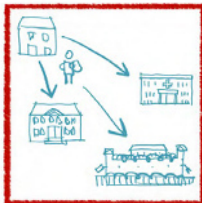
16 Reforzar las capacidades sociales y emocionales de los niños y los jóvenes para prevenir el odio



17 Educación para todas las generaciones y para todas las naciones en materia de comunicación no violenta



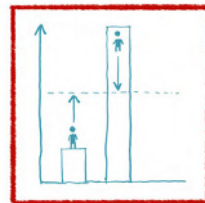
18 Creación de paneles europeos de ciudadanos para jóvenes (edad 16–25) centrados en la lucha contra el odio



19 Desarrollo de servicios cívicos voluntarios en las comunidades locales para adultos



20 Ayuda para regresar al sentido de la vida



21 Comprender a las personas: Lucha contra la desigualdad social para combatir el odio en la UE



# INTRODUCCIÓN

# 1. Introducción

La Unión Europea ha consagrado valores como el respeto a la dignidad humana, la libertad, la democracia, la igualdad, el Estado de Derecho y el respeto a los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías, en sus tratados constitutivos <sup>(1)</sup>. Todas las formas de odio e intolerancia son incompatibles con estos derechos y valores fundamentales. Socavan la democracia y la cohesión de nuestras sociedades. Sin embargo, en la actualidad, el discurso de odio y los delitos de odio están aumentando de manera alarmante en Europa. Aunque no es fácil encontrar cifras exactas sobre la magnitud del fenómeno del odio, lo más probable es que no se le atribuya la importancia que tiene. Consciente de estos retos, la UE ya ha adoptado un papel activo en la aplicación de políticas de lucha contra el odio en todas sus formas y pretende redoblar sus esfuerzos para combatirlo.

El 6 de diciembre de 2023, la Comisión Europea y el alto representante de la Unión para Asuntos Exteriores adoptaron una Comunicación conjunta titulada «Sin lugar para el odio: una Europa unida contra esta lacra» <sup>(2)</sup>. Esta Comunicación pide la creación de un espacio de diálogo abierto y paneuropeo que reúna a ciudadanos de toda la UE para debatir sobre la manera de dejar atrás el odio y la división para disfrutar de los valores europeos de igualdad, respeto por los derechos humanos y dignidad.

Tras este llamamiento, la Comisión Europea emprendió la iniciativa de organizar, durante el primer semestre de 2024, un panel europeo de ciudadanos sobre el tema de la lucha contra el odio en la sociedad. En este panel, 150 ciudadanos seleccionados aleatoriamente de los veintisiete Estados miembros de la UE se reunieron durante tres sesiones deliberativas, celebradas los días 5 a 7 de abril, 26 a 28 de abril y 17 a 19 de mayo, para responder a la siguiente pregunta: **«¿Qué podemos hacer para combatir el odio y cómo podemos reforzar el respeto mutuo en nuestras sociedades?»**.

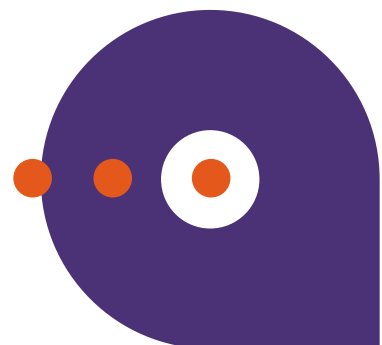
El odio y sus consecuencias son un tema complejo. Puede abarcar desde muestras muy sutiles a otras mucho más explícitas. El odio puede ser un sentimiento interno, pero también puede expresarse mediante acciones violentas (como las incitadas por ideologías extremistas violentas). Puede manifestarse de muchas formas, que van desde los insultos y la intimidación, el acoso, la desinformación que presenta a las minorías de manera incorrecta y desfavorable, las amenazas o los llamamientos a la violencia hasta la violencia física o incluso el asesinato. Con el apoyo de material informativo, aportaciones de expertos y debates en plenos y grupos de trabajo, los ciudadanos que participaron en este panel determinaron posibles acciones políticas, así como los interesados/partes pertinentes a los que se debe involucrar a distintos niveles, para luchar contra el odio en nuestras sociedades. El panel europeo de ciudadanos sobre la lucha contra el odio en la sociedad elaboró y adoptó veintiuna recomendaciones, que se presentan íntegramente en el anexo del presente informe.

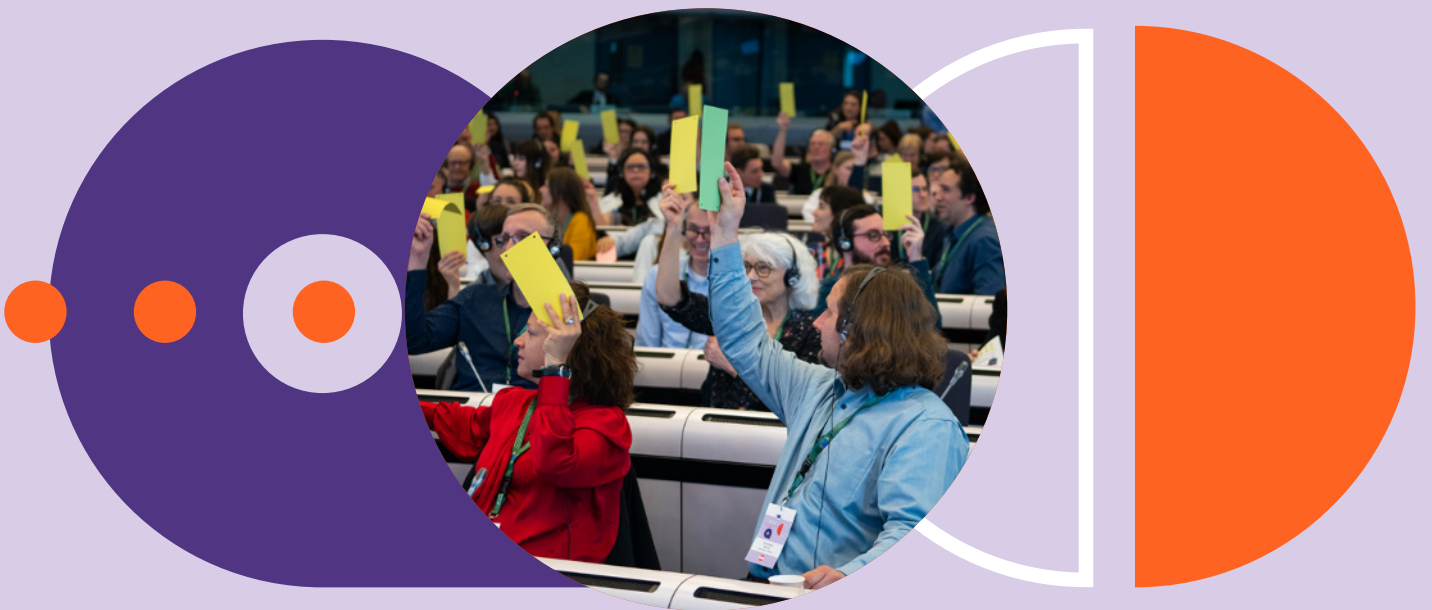
Tras las sesiones del panel, se pidió a los ciudadanos participantes que cumplimentaran una encuesta como parte de la evaluación del proceso. A lo largo del presente informe se expone parte de los resultados de dicha encuesta.

Las medidas de seguimiento de estas veintiuna recomendaciones se describirán con más detalle en un informe de los ciudadanos, un documento oficial que será adoptado por el Colegio de Comisarios, junto con futuras iniciativas políticas. También se organizará un acto informativo para explicar estos pasos a los participantes del panel. Mientras tanto, el presente informe tiene por objeto resumir las principales características de este panel europeo de ciudadanos y arrojar luz sobre su marco metodológico, la manera en que se medió en los debates, los resultados de las tres sesiones y la evaluación del proceso realizada por los ciudadanos.

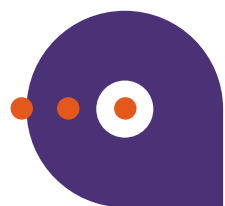
<sup>(1)</sup> [https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/principles-and-values/founding-agreements\\_es](https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/principles-and-values/founding-agreements_es).

<sup>(2)</sup> Comisión Europea, Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo titulada «Sin lugar para el odio: una Europa unida contra esta lacra», JOIN(2023) 51, 2023, [https://commission.europa.eu/document/c60c451c-ccd2-406a-be3a-ef65123f2bb6\\_es](https://commission.europa.eu/document/c60c451c-ccd2-406a-be3a-ef65123f2bb6_es).





# MARCO METODOLÓGICO



## 2. Marco metodológico

### 2.1. Selección aleatoria y composición demográfica del panel

Con el fin de garantizar un enfoque justo, coherente, fiable y representativo, en la mayor medida posible, de la diversidad de la sociedad europea, se utilizaron métodos de selección aleatoria para elegir a los participantes en el panel europeo de ciudadanos.

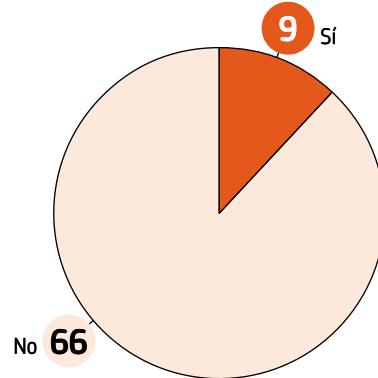
La selección corrió a cargo de Harris Interactive y Sortition Foundation. Harris realizó la selección utilizando la marcación aleatoria. Aceptaron participar en el panel 245 personas, de las que 150 fueron elegidas aleatoriamente para formar parte de él atendiendo a diversos criterios (descritos a continuación), mientras que 50 de ellas integraron la primera lista de reserva de ciudadanos, en caso de que hubiese abandonos. Sortition Foundation creó una segunda lista de reserva de participantes, centrada en los ciudadanos generalmente infrarrepresentados, en particular los jóvenes y los ciudadanos que viven en zonas con bajos ingresos, utilizando el método de selección cara a cara.

Cuadro 1: Composición demográfica del panel por origen nacional

País	Participantes objetivo	Participantes reales		
		Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3
Austria	4	5	5	5
Bélgica	5	5	5	2
Bulgaria	4	2	2	2
Croacia	2	2	2	2
Chipre	2	1	1	1
Chequia	5	3	3	3
Dinamarca	3	3	3	3
Estonia	2	2	2	2
Finlandia	3	3	3	3
Francia	15	15	14	15
Alemania	19	19	19	19
Grecia	5	5	4	4
Hungría	5	6	6	6
Irlanda	3	3	3	2
Italia	15	15	15	15
Letonia	2	2	2	2
Lituania	2	2	2	2
Luxemburgo	2	2	2	2
Malta	2	2	2	2
Países Bajos	6	7	7	7
Polonia	10	9	9	9
Portugal	5	5	5	5
Rumanía	7	6	6	6
Eslovaquia	3	3	3	3
Eslovenia	2	2	2	2
España	12	13	13	13
Suecia	5	5	5	5
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>147</b>	<b>145</b>	<b>145</b>

El cuadro anterior ofrece una visión general del número deseado de ciudadanos de distintos Estados miembros de la UE (cuotas por país), así como de los participantes reales en cada sesión. El objetivo era que los Estados miembros estuvieran representados en proporción al tamaño de su población, pero equilibrados por un mínimo de dos ciudadanos por país. En otras palabras, se fijaron objetivos elevados para los países con grandes poblaciones, como Alemania (diecinueve ciudadanos), mientras que se invitó a dos ciudadanos de Malta y Luxemburgo, aplicando el principio de proporcionalidad decreciente. En general, la asistencia fue buena y reflejó ampliamente los objetivos fijados. En veintidós de los veintisiete Estados miembros se cumplieron los objetivos, y los demás se acercaron mucho a ellos. En total, de los 150 ciudadanos seleccionados, 147 participaron en al menos una de las tres sesiones.

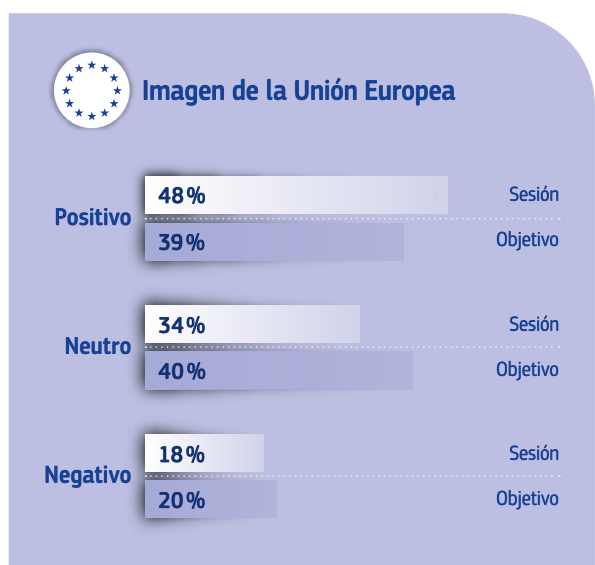
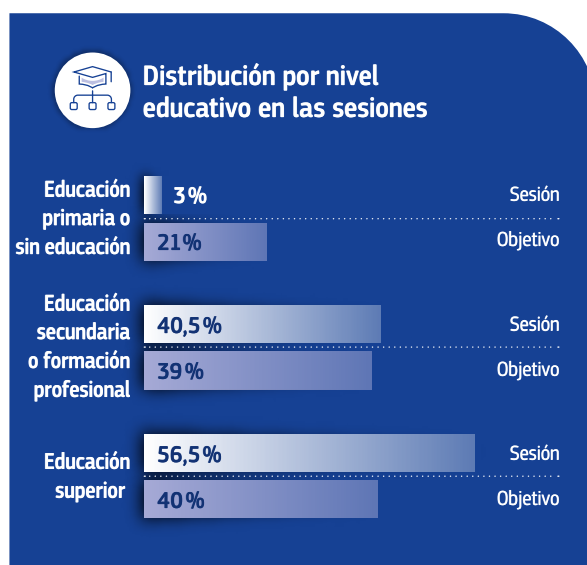
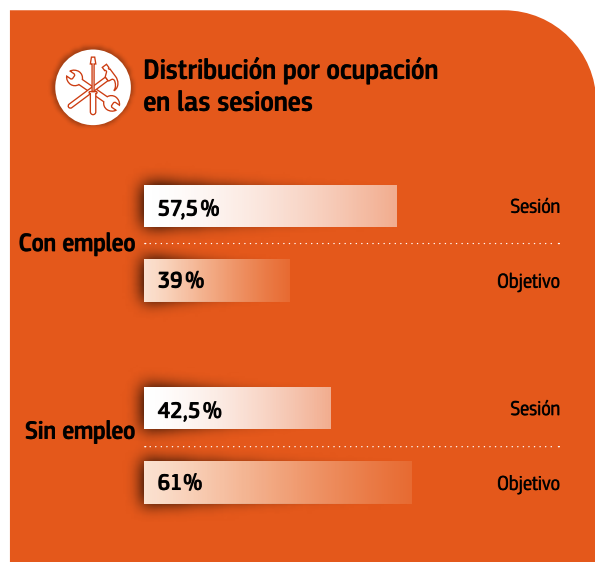
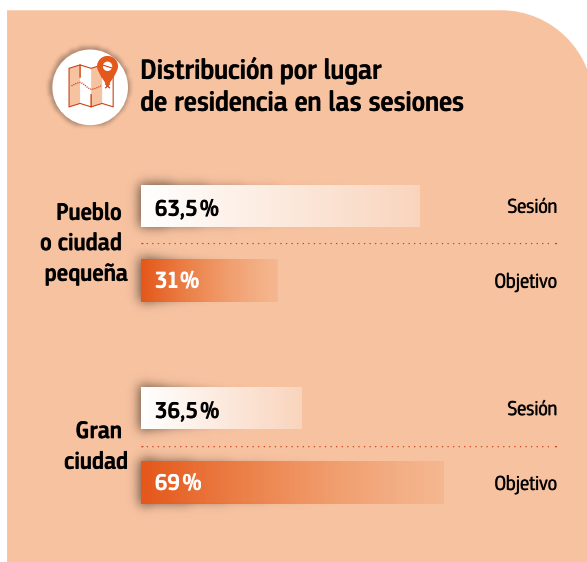
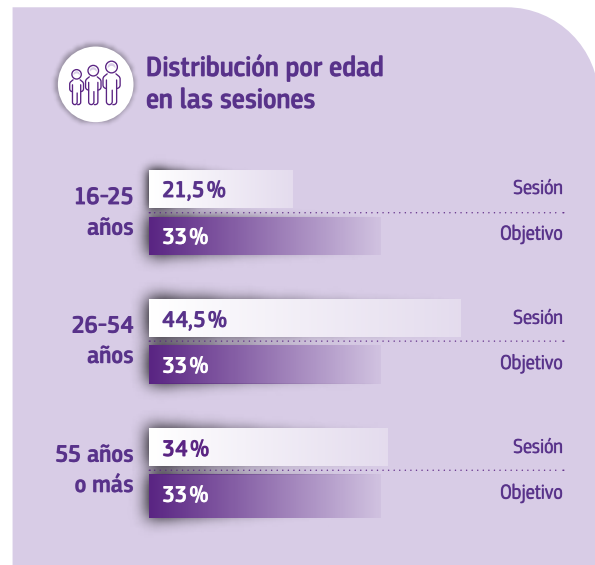
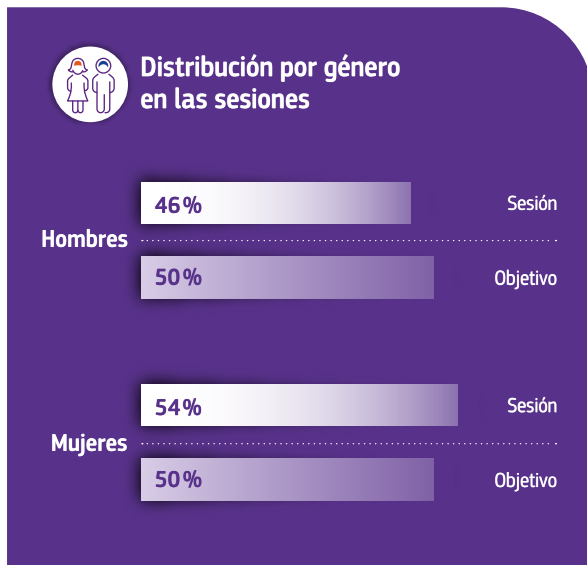
**Gráfico 1: Resultados de la encuesta a la pregunta «¿Ha participado en el pasado en algún proceso de participación ciudadana?» (n = 74)**



Para garantizar que el panel reflejase en la mayor medida posible la diversidad de la población de la UE y permitir la representación de grupos tradicionalmente infrarrepresentados, las cuotas objetivo para los participantes se definieron con arreglo a las siguientes características sociodemográficas (los porcentajes reales de participantes se refieren a los 147 ciudadanos que asistieron al menos a una de las sesiones).

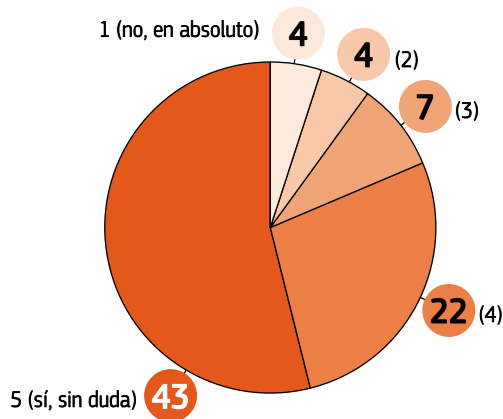


**Gráfico 2: Número objetivo y participantes reales por sesión según cinco criterios sociodemográficos**





**Gráfico 3: Resultados de la encuesta a la pregunta «¿Considera que el panel de ciudadanos representaba adecuadamente la diversidad de la población de la UE?» (n = 80)**



## 2.2. La trayectoria del panel

El panel europeo de ciudadanos sobre la lucha contra el odio en la sociedad constó de tres sesiones con objetivos distintos. Cada una de ellas se basó en el trabajo de la sesión anterior con el fin de formular por consenso una serie de recomendaciones para su presentación a la Comisión Europea.

**En la primera sesión** (del 5 al 7 de abril de 2024, *in situ* en Bruselas), se presentó el tema del odio a los participantes, que pudieron conocerse y crear un sentimiento de comunidad y confianza. Recibieron aportaciones iniciales de expertos y después se les pidió que recopilaran diferentes factores y causas del odio para desarrollar una visión común del problema. Oradores externos compartieron testimonios sobre sus experiencias de odio, lo que permitió unir historias vitales con reflexiones más amplias sobre cómo combatir el odio en la sociedad.

Dado el carácter sensible, emocional y potencialmente traumático del tema objeto de debate, se designó a una persona de confianza, la filósofa y humanista científica Noga Arikha, y se invitó a los ciudadanos a comunicarle sus preocupaciones en caso necesario.

**La segunda sesión** (del 26 al 28 de abril de 2024, en línea) se centró en profundizar más en el asunto. El principal objetivo era fomentar el intercambio de ideas y perspectivas entre los participantes, encontrar ámbitos de consenso y desacuerdo, y determinar ámbitos de actuación prometedores para empezar a combatir el odio en nuestra sociedad. Se seleccionó aleatoriamente a un conjunto de ciudadanos voluntarios de todos los grupos de trabajo para elaborar, antes de la tercera sesión, un documento en el que se resumiera la opinión de los paneles sobre las causas y los factores del odio, al que se denominó la «definición del problema».

**La tercera y última sesión** (del 17 al 19 de mayo de 2024, *in situ* en Bruselas) se centró en dar forma a las recomendaciones sobre la base de las ideas y percepciones obtenidas en las dos primeras sesiones y con el apoyo de otras aportaciones externas. Los ciudadanos participantes formularon finalmente veintiuna recomendaciones para luchar contra el odio en la sociedad, que se transmitieron a la Comisión Europea y que figuran íntegramente en el anexo del presente informe.

## 2.3. Métodos participativos

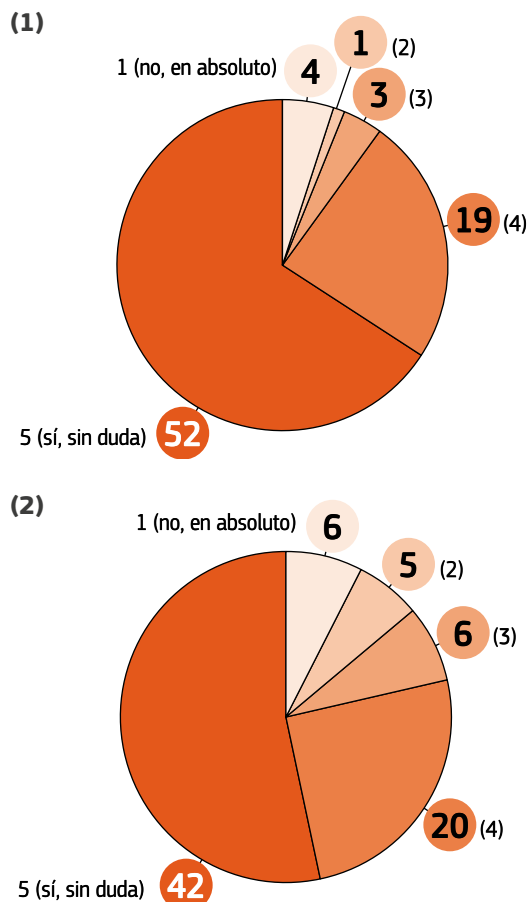
### 2.3.1 Del pleno a los grupos de trabajo

La estructura de las sesiones se diseñó para fomentar la interacción entre los participantes y garantizar que pudieran escucharse todas las voces. Sobre la base de una metodología de eficacia probada que se desarrolló en anteriores paneles europeos de ciudadanos, la Comisión Europea, con el apoyo de un equipo de expertos del ámbito de la democracia deliberativa (en lo sucesivo, «el equipo de deliberación»), reafirmó la importancia de ofrecer diferentes formatos de deliberación.

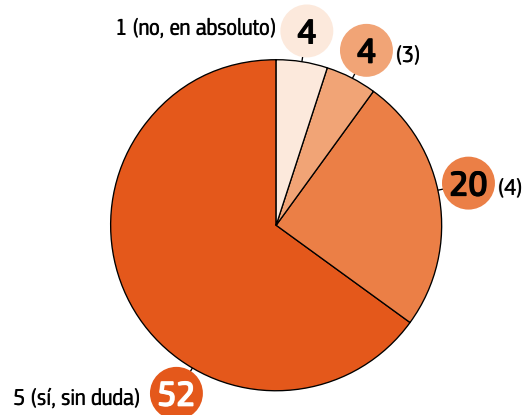


En los plenos, los ciudadanos pudieron escuchar las aportaciones de los expertos y testimonios de invitados, así como presentar a todos los participantes los resultados de los debates de sus grupos de trabajo, en veinticuatro lenguas. Los subplenos brindaron a los participantes la oportunidad de compartir sus puntos de vista con un grupo más pequeño de entre cincuenta y setenta y cinco participantes, y de recibir observaciones específicas de diversos expertos. Los grupos de trabajo, en su mayoría integrados por doce participantes, se compusieron para permitir una diversidad geográfica suficiente, combinando países más grandes y pequeños y un máximo de cinco lenguas diferentes. Estos grupos más reducidos fomentaron las interacciones y ayudaron a los ciudadanos a conocerse mejor y a generar confianza. Siguiendo un principio fundamental de los paneles europeos de ciudadanos, todos los participantes pudieron hablar en su lengua materna, gracias a la interpretación.

**Gráfico 4: Resultados de la encuesta para las preguntas «En los debates del grupo de trabajo me he sentido muy respetado» (1) (n = 79) y «En general, ¿cree que su opinión se tuvo en cuenta en su grupo de trabajo?» (2) (n = 79)**



**Gráfico 5: Resultados de la encuesta a la pregunta «En general, ¿está satisfecho con su experiencia en el panel de ciudadanos?» (n = 80)**



### 2.3.2 Moderación y mediación

Tres moderadores principales guiaron a los ciudadanos en todas las sesiones y dirigieron los debates plenarios. Facilitaron información sobre el objetivo general del panel y la metodología de las sesiones, así como sobre aspectos organizativos. También mediaron en los debates entre oradores, se aseguraron de que los conocimientos se transmitieran de manera justa e imparcial durante los debates, y favorecieron que expertos y ciudadanos intercambiasen preguntas y respuestas. Además, reunieron todos los resultados en los plenos finales de cada sesión. Los moderadores principales fueron:

- Constantin Schäfer (ifok)
- Camille Dobler (Missions Publiques)
- Yves Mathieu (Missions Publiques).

Los ciudadanos formaron doce grupos de trabajo, cada uno de los cuales contó con la ayuda de dos miembros del equipo de deliberación: un mediador experimentado y un mediador asistente. Los mediadores tenían el cometido de dirigir los debates en los grupos de trabajo, en su lengua materna o en inglés, y de facilitar un trabajo fluido de las siguientes maneras:

- creando un ambiente cordial y de respeto mutuo para promover una contribución equilibrada de todos los participantes;
- garantizando que todos los ciudadanos estuvieran informados sobre el proceso general y guiándolos en el trabajo de grupo;
- velando por que se alcanzasen los objetivos de las sesiones de los grupos de trabajo, es decir, facilitando la determinación de conflictos y desacuerdos entre los ciudadanos y promoviendo el surgimiento de debates y el consenso entre ellos;

- llevando el registro del tiempo, tomando notas y consolidando los resultados de las deliberaciones en documentos de trabajo multilingües e interconectados;
- vinculando las peticiones de los ciudadanos en los grupos de trabajo con el equipo de apoyo o los expertos, por ejemplo, recopilando las observaciones o preguntas pendientes;
- participando en reuniones informativas con el equipo de deliberación.

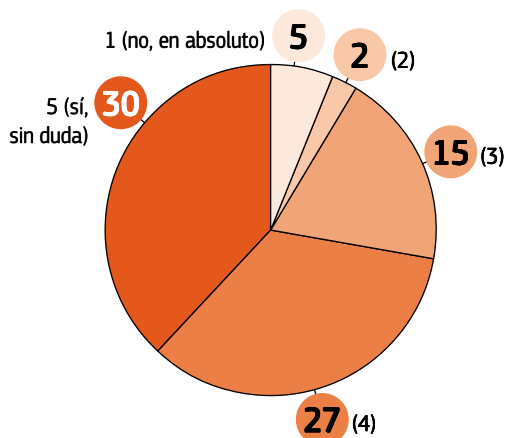
Todos los mediadores y asistentes siguieron instrucciones comunes recogidas en una guía de mediación y un documento de desarrollo (uno por sesión). Participaron en tres reuniones informativas y de formación específicas antes de cada sesión.

## 2.4. Resultados colectivos

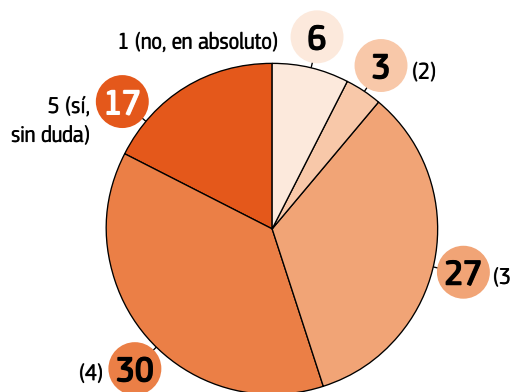
A lo largo de las tres sesiones, los ciudadanos formularon veintiuna recomendaciones para luchar contra el odio en la sociedad, precedidas de la definición del problema. Estos resultados se presentan íntegramente en el anexo del presente informe. Con el fin de facilitar la lectura, las recomendaciones se dividen en cinco bloques temáticos:

- el sistema de respuesta a los delitos de odio y la incitación al odio;
- el papel de los medios de comunicación y la política;
- esfera digital y tecnología;
- educación;
- participación de la ciudadanía e inclusión social.

**Gráfico 6: Resultados de la encuesta a la pregunta «¿Considera que el panel de ciudadanos incluyó las perspectivas de todos los miembros del panel en sus recomendaciones finales?» (n = 79)**



**Gráfico 7: Resultados de la encuesta a la pregunta «¿Considera que las recomendaciones del panel de ciudadanos tendrán repercusiones?» (n = 80)**



## 2.5. Gobernanza y conocimiento

### 2.5.1 Comité Director

El Comité Director diseñó, organizó y coordinó el panel europeo de ciudadanos. Se reunió una vez a la semana para decidir sobre cuestiones conceptuales y organizativas, incluidos los aspectos metodológicos, de comunicación, logísticos y presupuestarios, al tiempo que veló por que el proceso deliberativo repercutiera en la formulación de políticas. El Comité estuvo compuesto por representantes de la Comisión Europea y un consorcio de contratistas.

Los contratistas trabajaron juntos para diseñar y poner en marcha esta nueva generación de paneles europeos de ciudadanos. En particular, reunió a expertos con el fin de ayudar a diseñar y facilitar el proceso deliberativo, aprovechando sus conocimientos técnicos para conceptualizar el mandato del panel, así como el proceso participativo general y la metodología para cada sesión, y para crear el Comité Consultivo de Conocimientos.

## 2.5.2 Comité de Conocimientos

La participación de un Comité de Conocimientos, compuesto por expertos de diversos campos (psicología, educación, periodismo, lingüística...), mejoró la integridad del proceso deliberativo al garantizar la calidad, objetividad, diversidad y comprensibilidad de la información proporcionada a los ciudadanos. Asimismo, ayudó a examinar los resultados y a garantizar que la transición de una sesión a otra se estructurara de forma que las deliberaciones avanzaran de manera significativa y sobre la base de las aportaciones de los ciudadanos.

Sus responsabilidades consistieron, entre otras cosas, en elaborar un kit informativo para los participantes, colaborar con el Comité Director sobre aportaciones objetivas en materia de políticas, detectar indicadores sutiles y puntos ciegos en los debates, verificar datos, responder a las preguntas de los ciudadanos e intercambiar sus conocimientos especializados sobre el tema del odio durante el pleno y el subpleno. El Comité de Conocimientos también recomendó a varios oradores externos para que completaran sus conocimientos y facilitó la inclusión de testimonios directos o indirectos a lo largo de las sesiones.

El Comité de Conocimientos estuvo compuesto por ocho miembros seleccionados por el Comité Directivo en función de los siguientes criterios: experiencia en una amplia variedad de campos de conocimiento pertinentes en el ámbito de la lucha contra el odio en la sociedad; capacidad para comprender, reconocer y comunicar opiniones diversas sobre el tema; y diversidad en términos de género, nacionalidad, disciplina y afiliación profesional. Además, un representante de la Comisión Europea contribuyó a la visión política de la UE.

Los miembros del Comité de Conocimientos fueron:

- **Arun Mansukhani**, psicólogo clínico;
- **Daris Lewis Recio**, responsable jurídico y de políticas en Equinet;
- **Federico Faloppa**, profesor de Sociolingüística en la Universidad de Reading;
- **Jelena Jovanovic**, coordinadora del Intergrupo para la Lucha contra el Racismo y la Diversidad en el Parlamento Europeo;
- **Manos Tsakiris**, profesor de Psicología en la Universidad de Londres;
- **Nesrine Slaoui**, periodista independiente y escritora;
- **Robin Sclafani**, directora de CEJI – Una contribución judía a una Europa incluyente;
- **Tommaso Chiamparino**, responsable de políticas en la Dirección General de Justicia y Consumidores.

## 2.5.3 Centro de Conocimiento e Información

Se creó un Centro de Conocimiento e Información para responder a las preguntas y solicitudes de aclaración formuladas por los ciudadanos durante las deliberaciones. El Centro de Conocimiento e Información incluyó a los miembros del Comité de Conocimientos y a expertos de la Comisión Europea para la tercera sesión, a quienes se pidió que respondieran en sus respectivos ámbitos de actuación. A lo largo de las tres sesiones del panel europeo de ciudadanos, el Comité de Conocimiento e Información respondió por escrito a más de cincuenta preguntas planteadas por los ciudadanos y redactó un documento informativo para la tercera sesión. Asimismo, realizó breves intervenciones en los doce grupos de trabajo para aclarar cuestiones en el proceso de formulación de las recomendaciones.

## 2.5.4 Oradores

Además de los miembros del Comité de Conocimientos, se invitó a varias partes interesadas y expertos a presentar distintas posturas y experiencias en relación con las formas y las consecuencias del odio en nuestra sociedad, y a responder a las preguntas de los ciudadanos. El Comité de Conocimientos se aseguró de que la información facilitada a los ciudadanos fuera equilibrada, pertinente para sus necesidades y solicitudes, y suficientemente representativa de las principales posturas de los responsables políticos y las partes interesadas de la UE. Fue la primera vez que un panel europeo de ciudadanos acogió a representantes de la sociedad civil para compartir testimonios sobre sus experiencias de odio. A continuación se enumeran todos los oradores.



Cuadro 2: Lista de oradores de las tres sesiones

	Nombres y afiliación	S1	S2	S3
<b>Comisión Europea</b>	<b>Dubravka Šuica</b> , <i>vicepresidenta responsable de Democracia y Demografía</i>			X
	<b>Colin Scicluna</b> , <i>jefe de gabinete, gabinete de la vicepresidenta Dubravka Šuica</i>			X
	<b>Anna Gallego Torres</b> , <i>directora general, Dirección General de Justicia y Consumidores</i>	X		X
	<b>Dana Spinant</b> , <i>directora general, Dirección General de Comunicación</i>	X		X
	<b>Irena Moozova</b> , <i>directora general adjunta de Dimensión Internacional de las Políticas de Justicia, Estado de Derecho e Igualdad, Dirección General de Justicia y Consumidores</i>		X	
	<b>Richard Kuehnel</b> , <i>director de Representación y Comunicación en los Estados Miembros, Dirección General de Comunicación</i>		X	
	<b>Ingrid Bellander Todino</b> , <i>jefa de la Unidad de Política de Derechos Fundamentales, Dirección General de Justicia y Consumidores</i>			X
	<b>Lutz Güllner</b> , <i>jefe de Integridad de la Información y Lucha contra la Manipulación de Información e Injerencia por parte de Agentes Extranjeros, Servicio Europeo de Acción Exterior</i>			X
	<b>Louisa Klingvall</b> , <i>jefa en funciones de la Unidad de Asuntos Internacionales y Flujo de Datos, Dirección General de Justicia y Consumidores</i>			X
	<b>Gaëtane Ricard-Nihoul</b> , <i>jefa adjunta de la Unidad de Diálogos con los Ciudadanos, Dirección General de Comunicación</i>			X
	<b>Menno Cox</b> , <i>jefe de sector para los Aspectos Mundiales de los Servicios Digitales, Dirección General de Redes de Comunicación, Contenido y Tecnologías</i>		X	
	<b>Daria Arlavi</b> , <i>responsable de políticas, Dirección General de Educación, Juventud, Deporte y Cultura</i>			X
	<b>Tommaso Chiamparino</b> , <i>responsable de políticas, Dirección General de Justicia y Consumidores</i>			X
	<b>Harry Panagopoulos</b> , <i>jurista responsable de Democracia, Ciudadanía de la Unión y Libre Circulación, Dirección General de Justicia y Consumidores</i>			X
<b>Martin Sacleux</b> , <i>responsable de políticas, Dirección General de Justicia y Consumidores</i>			X	
<b>Oradores externos</b>	<b>David Martín Abánades</b> , <i>inspector de policía local, España</i>		X	
	<b>Milena Angelova</b> , <i>coponente sobre el tema «Sin lugar para el odio: una Europa unida contra esta lacra», Comité Económico y Social Europeo</i>			X
	<b>Margarita S. Ilieva</b> , <i>experta en Derecho internacional en materia de derechos humanos, Consejo de Europa</i>		X	
	<b>Kuany Kiir</b> , <i>responsable de proyectos, Sección de Educación para la Ciudadanía Mundial y la Paz, UNESCO</i>		X	
	<b>Cristian Pîrvulescu</b> , <i>ponente sobre el tema «Sin lugar para el odio: una Europa unida contra esta lacra», Comité Económico y Social Europeo</i>		X	
	<b>Emanuela Pisano</b> , <i>directora de proyectos de la UE, Asamblea de las Regiones de Europa</i>			X
	<b>Pasquale Quaranta</b> , <i>periodista y redactor de diversidad, GEDI Gruppo Editoriale</i>		X	
	<b>Valérie Rosoux</b> , <i>directora de investigación, FNRS, y profesora, UCLouvain</i>		X	
	<b>Willem Wagenaar</b> , <i>investigador, Fundación Ana Frank</i>		X	
	<b>Juliana Wahlgren</b> , <i>experta, Red Europea de Lucha contra la Pobreza</i>		X	
<b>Testimonios de la sociedad civil</b>	<b>Kamil Goungor</b> , <i>responsable de apoyo a políticas y movimientos, Red Europea de Vida Independiente</i>	X		
	<b>Sacha Guttman</b> , <i>estudiante, ULB, y responsable de difusión, CEJI – Una contribución judía a una Europa incluyente</i>	X		
	<b>Mireille-Tsheusi Robert</b> , <i>presidenta, asociación Bamko asbl</i>	X		
	<b>Fabian Wichmann</b> , <i>coordinador de casos, EXIT Deutschland</i>	X		

## 2.6. Observadores

Se permitió a varios observadores seguir el trabajo de este panel europeo de ciudadanos. El objetivo era dar transparencia y visibilidad a este innovador formato democrático, al tiempo que se preservaba un espacio seguro para los ciudadanos que participaban en él, lo que resulta crucial para crear un entorno de debate de confianza. Se permitió a los observadores asistir y presenciar los debates en las sesiones plenarias y en los grupos de trabajo. El número máximo de observadores permitido en cada grupo de trabajo fue de tres.

Algunos observadores internos procedían también de los socios e instituciones organizadores (por ejemplo, personal interno de la Comisión Europea u otras instituciones y órganos de la Unión). Entre los observadores externos había investigadores (de universidades o laboratorios de ideas), agentes de la sociedad civil y otras partes interesadas. Con el consentimiento de los ciudadanos implicados, los observadores externos podían entrevistarse con ellos únicamente con fines de investigación, siempre que ello no obstaculizara el desarrollo del panel.





# AMPLIACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

# 3. Ampliación de la participación

## 3.1. Plataforma de Participación Ciudadana

La Plataforma de Participación Ciudadana es una herramienta en línea que permite a la población general expresar su opinión sobre la cuestión abordada por los miembros del panel europeo de ciudadanos. Esta herramienta se estableció con el objetivo de maximizar la participación de los ciudadanos en el tema y alimentar tanto el trabajo del panel como las futuras políticas conexas. Esta plataforma, basada en el software de código abierto Decidim, invita a los ciudadanos a presentar sus contribuciones en las veinticuatro lenguas de la UE, ofreciendo ideas y soluciones. Además, fomenta debates interactivos a través de una función de comentario, que permite a los usuarios interactuar con las propuestas de los demás, hacer observaciones y pulir las ideas de manera colaborativa.

El 22 de abril de 2024, la Comisión Europea puso en marcha el debate en línea sobre el tema de la lucha contra el odio en la sociedad <sup>(3)</sup>. Durante las sesiones, el panel europeo de ciudadanos tuvo la oportunidad de conocer las principales contribuciones realizadas en la plataforma. Quienes las realizaron compartieron sus puntos de vista sobre diversos aspectos, como las iniciativas de concienciación, educación y fomento de la empatía en toda la UE. Al inspirar o reforzar su trabajo, la participación de un público más amplio de ciudadanos de la UE a través de la plataforma ayudó a tomar en consideración otros puntos de vista en los debates. Todas las contribuciones realizadas en la plataforma se incorporaron a las deliberaciones del panel y se tuvieron en cuenta en la preparación de futuras políticas.

## 3.2. Estrategia de comunicación

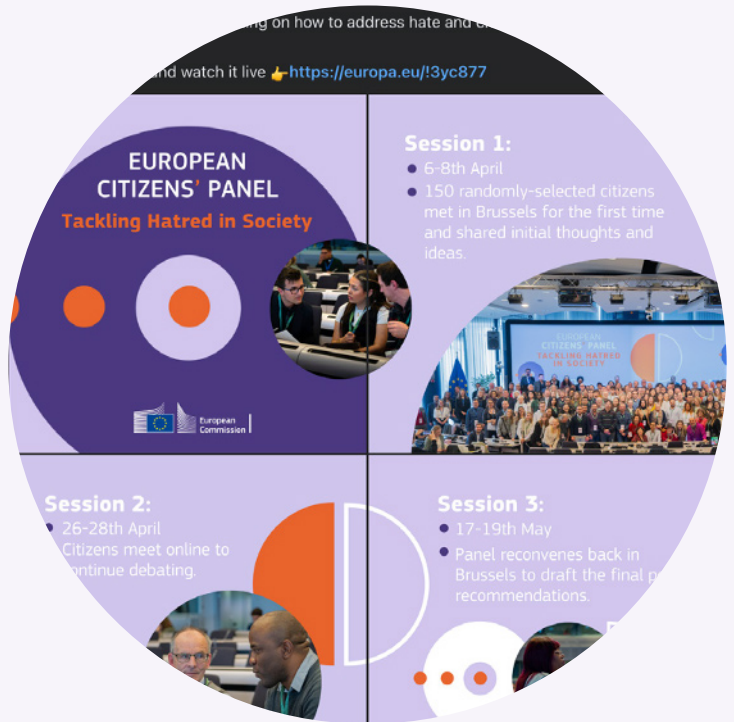
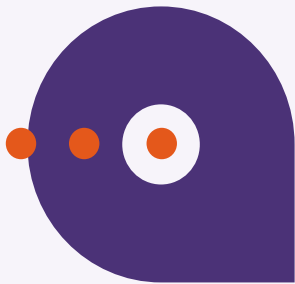
La estrategia de comunicación para el panel europeo de ciudadanos sobre la lucha contra el odio en la sociedad se diseñó con el objetivo de maximizar la concienciación y la participación a través de un enfoque polifacético, combinando campañas en los medios sociales, la divulgación por parte de influencers y periodistas, la divulgación directa en eventos y la elaboración de un documental.

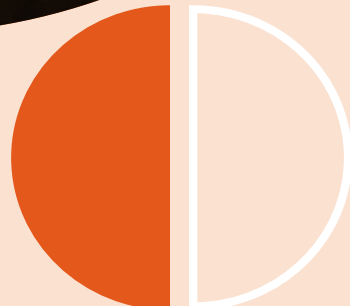
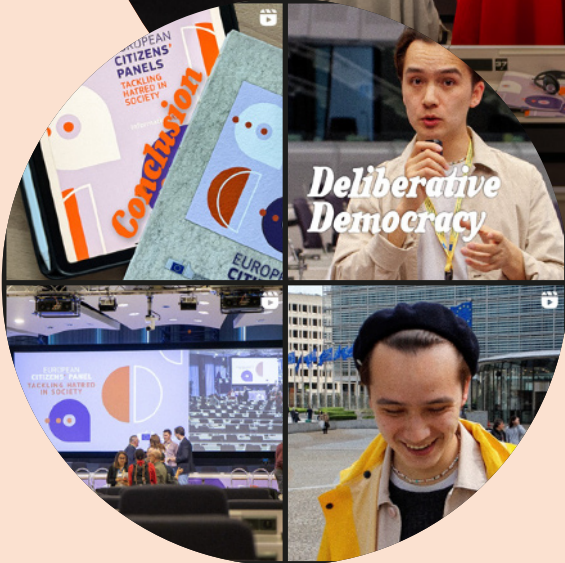
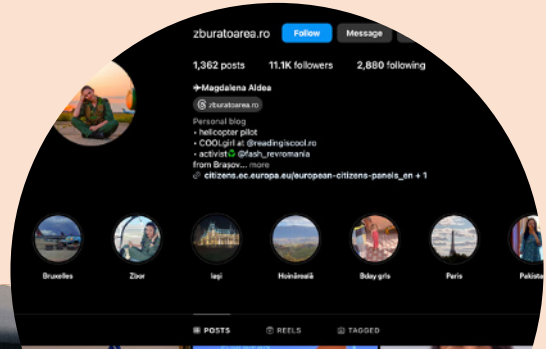
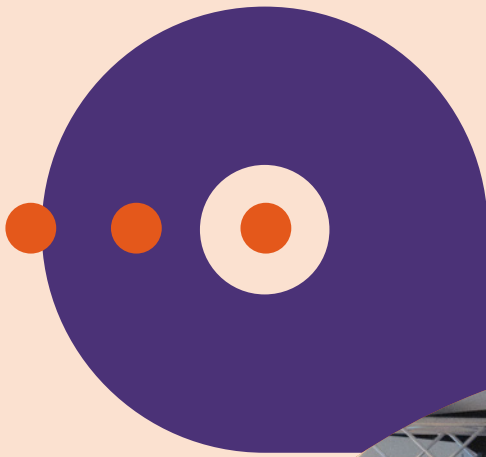
Las campañas en los medios sociales se centraron en dirigir el tráfico hacia la nueva Plataforma de Participación Ciudadana, así como en concienciar sobre las sesiones del panel en curso. Se invitó a cuarenta influencers y periodistas a crear y compartir contenidos, ampliando así el alcance de la campaña y fomentando una mayor interacción de la población con el trabajo del panel. Este enfoque contribuyó a impulsar un compromiso y una concienciación significativos respecto al panel en toda la Unión Europea (se llegó a aproximadamente 22 millones de personas a través de 272 publicaciones).

Un componente central de la estrategia fue el documental [AÑADIR ENLACE], cuyo objetivo era dar a conocer un relato personal y atractivo de las actividades del panel europeo de ciudadanos.

<sup>(3)</sup> Se puede acceder a la Plataforma de Participación Ciudadana a través de [este enlace](#).









# RECOMENDACIONES DE LOS CIUDADANOS

# 4. Recomendaciones de los ciudadanos

## 4.1. Definición del problema y recomendaciones

Durante tres fines de semana, nosotros, el panel europeo de ciudadanos sobre la lucha contra el odio en la sociedad, compuesto por 150 ciudadanos y ciudadanas seleccionados aleatoriamente de los veintisiete Estados miembros de la Unión Europea (UE), debatimos cómo abordar el odio en nuestra sociedad. Nuestros orígenes son diversos, pero nuestra comprensión del problema es común. Este panel reconoce la existencia de diversas causas y factores que contribuyen al auge y la persistencia del odio en nuestra sociedad, al tiempo que enfatiza la compleja interacción de los aspectos emocionales, sociales y económicos.

- **Conflictos y legado histórico:** los conflictos históricos y actuales pueden dar lugar a un legado de odio intergeneracional. En la compleja historia de Europa, cada caso de conflicto, guerra y tensión geopolítica ha contribuido a este ciclo. Sin esfuerzos activos para abordar y sanar estas heridas, el odio promovido por los conflictos persiste, lo que amenaza con perpetuar un ciclo de animosidad y división.
- **Crisis económica y social:** los rápidos cambios sociales y culturales actúan como catalizadores característicos de los sentimientos de pérdida y desventaja, lo que da lugar a una escalada del odio. Este puede ir en contra de todo un abanico de grupos y personas, a los que se culpa de la crisis económica y social. Los factores sociopolíticos y económicos no solo dan lugar a desigualdades, sino que también pueden ser poderosos motores de inseguridad y miedo.
- **Política y responsabilidad:** todos los políticos y las personalidades tienen una gran responsabilidad a la hora de abordar y combatir el odio, pero también pueden contribuir a alimentar el odio a través del trato inadecuado de los grupos étnicos y la explotación del nacionalismo, así como mediante las divisiones y el populismo para obtener beneficios personales. Las figuras políticas y públicas, tanto dentro como fuera de la UE, pueden hacer uso de la incitación al odio para promover sus ambiciones territoriales y deslegitimar la democracia. Las divisiones se hacen más profundas al priorizar los argumentos más instigadores sobre el discurso y la deliberación razonados, así como

amplificando las opiniones extremas y las teorías conspiratorias.

- **Medios de comunicación, desinformación y responsabilidad:** la expresión de «nosotros contra ellos», que cada vez gana más terreno, y el odio hacia diversos grupos se ven agravados por los medios de comunicación y las redes sociales tradicionales, a menudo en busca de beneficios. Los medios de comunicación tradicionales pueden inducir deliberadamente a error y reproducir discursos de odio. En las redes sociales, el anonimato y los algoritmos manipulados desempeñan un papel crucial en la propagación de la incitación al odio y la discriminación. Estas redes sirven de canal para la desinformación y para perpetuar estereotipos, en particular contra las mujeres y los jóvenes, que se enfrentan a un considerable acoso en línea. Esto se ve reforzado aún más por la falta de responsabilidad de las redes y los usuarios.
- **Comportamiento gregario, prejuicios e intolerancia:** un aspecto fundamental de la naturaleza humana es el deseo de pertenecer a una dinámica o grupo social, de sentirse «como los demás». En ocasiones, este deseo puede ser tan fuerte que conduce a una expresión de odio e intolerancia, un sentimiento de «nosotros contra ellos» que se dirige hacia «los demás». Esta dinámica de desconfianza y odio afecta especialmente a las personas y grupos vulnerables y se basa en la etnia, la situación migratoria, la religión, el género, la orientación sexual, la discapacidad, la situación familiar y diversos factores socioeconómicos. La falta de conocimientos sobre las diferentes identidades y culturas, de tolerancia, debate y comunicación, así como la falta de información fiable en línea, pueden reforzar los malentendidos, perpetuar los prejuicios y conducir al odio.

Estas causas y factores del odio afectan a todos los sectores de nuestra sociedad. Nosotros, ciudadanos y ciudadanas de los veintisiete Estados miembros de la Unión Europea con nuestros orígenes diversos, creemos que la lucha contra el odio en Europa y en todo el mundo es una prioridad. Es nuestra responsabilidad compartida prevenir y responder al odio en todas sus formas a nivel individual, social e institucional sobre la base de nuestros valores y derechos fundamentales europeos comunes: paz, libertad e igualdad. Por lo tanto, recomendamos que se adopten medidas en diversos ámbitos para proteger estos derechos fundamentales, prevenir la discriminación, el odio y los conflictos, proteger a los más vulnerables y, en última instancia, dar forma a una UE respetuosa y justa para todos.

## 4.2. Veintiuna recomendaciones para luchar contra el odio en la sociedad

### El sistema de respuesta a los delitos de odio y la incitación al odio — Recomendaciones n.º 1 a 7

#### Recomendación n.º 1: Una Europa, una definición: tipificar como delito la incitación al odio

Recomendamos que la Comisión Europea cree un grupo de trabajo heterogéneo para actualizar y ampliar la definición común de «incitación ilegal al odio» con el fin de tipificar mejor su propagación. La definición actual, adoptada en 2008, se centra en el racismo y la xenofobia, pero excluye otras formas de odio, como la discriminación contra las personas con discapacidad y la discriminación por motivos de orientación sexual, género, edad, etc. Este término obsoleto requiere una revisión urgente para reflejar los valores inclusivos de nuestra sociedad moderna.

Una definición nueva y exhaustiva es fundamental para que la difusión de la incitación ilegal al odio sea un delito punible en todos los Estados miembros de la UE. Esta adaptación garantizará que todas las formas de incitación al odio se reconozcan y penalicen de manera uniforme, reforzando nuestro compromiso con una sociedad más inclusiva y respetuosa.

Al incluir la incitación al odio en la lista de delitos de la UE, podemos proteger a las comunidades marginadas y defender la dignidad humana. Esta iniciativa distingue la incitación ilegal al odio de la libertad de expresión, garantizando que se logre un equilibrio entre los derechos fundamentales y la necesidad de luchar contra la discriminación y el odio.

#### Justificación:

Promoción de la cohesión social: la actualización de la definición para incluir todas las formas de incitación al odio fomenta una sociedad más inclusiva en la que todos se sientan respetados y valorados. Esto promueve la cohesión social y reduce las divisiones ocasionadas por la incitación al odio no controlada.

Mejora de la claridad jurídica: una definición unificada en todos los Estados miembros de la UE elimina las incoherencias y lagunas en la tutela judicial. Esta claridad garantiza que los autores y autoras de los delitos de incitación al odio rindan cuentas, independientemente del lugar en que se encuentren en la UE.

Protección de las comunidades marginadas: la ampliación de la definición para abarcar más formas de discriminación ofrece una mejor protección a los grupos marginados, reduciendo su exposición a un lenguaje nocivo y despectivo.



Refuerzo de los derechos humanos: al tipificar como delito todas las formas de incitación al odio, la UE refuerza su compromiso con los derechos humanos y la dignidad, adaptando los marcos jurídicos a los valores contemporáneos de igualdad y respeto.

Equilibrio de las libertades: este enfoque prevé una cuidadosa distinción entre la incitación al odio y la libertad de expresión, garantizando la protección de la libertad de expresión, al mismo tiempo que se evita el discurso que incita a la violencia, el odio o la discriminación.

Fomento de la empatía y la comprensión: la exposición a perspectivas diversas y la tipificación como delito de la incitación al odio fomentan la empatía y la comprensión entre la ciudadanía, contribuyendo así a una sociedad más armoniosa y respetuosa.

La aplicación de esta recomendación conducirá a una Europa más justa y cohesiva, en la que todas las personas, con independencia de su identidad, puedan vivir sin miedo al odio y a la discriminación.

#### Recomendación n.º 2: protocolo europeo de respuesta eficaz a las notificaciones de delitos de odio

Recomendamos un procedimiento claro y uniforme para denunciar los delitos de odio en todos los Estados miembros de la UE. Este procedimiento jurídico debe aplicarse de manera efectiva en las organizaciones que interactúan con las víctimas de delitos de odio. Proponemos revisar todas las medidas propuestas anteriormente que hayan resultado ineficaces y desarrollar un proceso sencillo para que las víctimas y los testigos puedan denunciar todos los delitos, en particular los delitos cometidos en plataformas en línea, de forma segura.

En primer lugar, el procedimiento debe garantizar unas condiciones de denuncia seguras tanto para las víctimas como para los testigos de delitos de odio. Garantizar su seguridad puede aumentar el número de delitos denunciados. Esto incluye medidas de protección jurídica y psicológica y, en caso necesario, protección física frente a las personas que buscan venganza. El procedimiento también podría implicar trabajar con infractores, que a menudo pueden ser víctimas anteriores del odio.

En segundo lugar, el procedimiento debe implicar a todos los agentes que participan en la cadena de denuncia de delitos a fin de reducir el riesgo de victimización secundaria y la intensificación del trauma.

Por último, el procedimiento debe contar con el apoyo de un canal en línea adecuado diseñado para la denuncia segura de delitos.

#### **Justificación:**

Esta recomendación es importante porque ayuda a evitar o a reducir al mínimo la victimización secundaria de las víctimas. El procedimiento permitirá una respuesta y asistencia rápidas a las víctimas, así como apoyo y protección para los testigos. Un procedimiento de este tipo también facilitará las acciones de los servicios que reciben la denuncia. Si el procedimiento resulta eficaz, se alentará a la sociedad a responder y denunciar los delitos con mayor frecuencia.

### **Recomendación n.º 3: Oficina Nacional de Lucha contra el Odio en los Estados miembros**

Recomendamos la creación de una Oficina de Lucha contra el Odio independiente en cada Estado miembro. Necesitamos una institución sólida, con autoridad jurídica y una comunicación eficaz, que proporcione asistencia concreta a las personas a través de un sistema objetivo e independiente de denuncia de delitos.

En primer lugar, la Oficina será responsable de prestar apoyo jurídico y psicológico a todas las víctimas de delitos de odio en su Estado miembro, y colaborará estrechamente con las ONG y un comité de ciudadanos. La Oficina proporcionará una plataforma para denunciar de manera eficaz los delitos de odio, de una forma segura para las víctimas.

En segundo lugar, la Oficina colaborará estrechamente con el Grupo de Alto Nivel sobre la Lucha contra el Racismo, la Xenofobia y otras Formas de Intolerancia, o similares, para llevar a cabo su misión y garantizar la aplicación de códigos de conducta para empresas, organizaciones y políticos. Esta cooperación contribuirá a crear un entorno eficaz y favorable para las víctimas. Además, la Oficina podría proporcionar información y mejores prácticas a las personas que busquen asesoramiento. El personal de la Oficina debería prestar servicios por períodos.

En tercer lugar, la Oficina divulgará herramientas, programas, mecanismos y materiales de la UE sobre el odio, y garantizará que lleguen a las instituciones educativas, las instituciones administrativas y el público en general a escala nacional y regional. Para ello, la Oficina brindará formación a los servicios implicados en la primera respuesta tras la denuncia.

Por último, la Oficina recopilará datos sobre los delitos de odio para desarrollar respuestas eficaces a las necesidades futuras de la población.

#### **Justificación:**

Los delitos de odio han aumentado en nuestras sociedades polarizadas, y han empeorado el bienestar de las personas. Para prevenir, responder a los delitos de odio y cuidar a las víctimas, es necesario contar con instituciones y mecanismos eficaces. Además, el inicio de todo delito es un pensamiento o una palabra. Para garantizar la educación en materia de respeto y sensibilizar, es necesario crear una institución específica que evite los delitos de odio y apoye a las víctimas, especialmente porque dicha oficina todavía no existe, pero es muy necesaria.

### **Recomendación n.º 4: Training for Tolerance (T4T) (formación para la tolerancia)**

Recomendamos que la UE dé a conocer mejor los cursos de formación existentes en materia de delitos de odio, incitación al odio y comunicación no violenta y los promueva entre grupos destinatarios específicos. En principio, todos los grupos sociales deberían estar mejor instruidos y desarrollar capacidades para luchar contra el odio. Sin embargo, creemos que es especialmente importante ofrecer una mejor formación a las personas que trabajan en el sector público (p. ej., la policía o los trabajadores y trabajadoras sociales). Al fin y al cabo, estas son a menudo las primeras personas con las que se encuentran las víctimas y las personas afectadas cuando han sufrido un delito de odio. Es especialmente importante que los empleados públicos puedan tratar con sensibilidad tanto la cuestión como a la persona. Debería



haber una oferta periódica de formación para los empleados públicos de los Estados miembros de la UE, en la que se ofrezca tanto formación presencial como en línea. Los creadores y creadoras de contenidos son otro grupo destinatario importante, como participantes y también como embajadores de la formación. Tienen una gran influencia en los grupos destinatarios más jóvenes y actúan como agentes multiplicadores. Las personas que ocupan cargos públicos en la UE deben dar un buen ejemplo y realizar también la formación. Para que las oportunidades de formación sean accesibles a la población en general, podrían participar los sindicatos u otras organizaciones para promover la formación. También podrían ponerse anuncios en periódicos comunitarios. Los participantes recibirían un certificado por completar con éxito la formación, con el que podrían demostrar al mundo exterior la competencia adquirida para hacer frente al odio.

#### Justificación:

La pirámide del odio comienza con los estereotipos y los clichés que tenemos en nuestra cabeza. Estos se promueven mediante la incitación al odio. Por lo tanto, es importante llegar a la raíz del problema. La formación no solo repercute en las personas que la reciben, sino también en las personas que las rodean. Las sesiones de formación son un complemento importante de los programas de educación formal (como la educación en centros escolares o en la universidad). La UE ya ofrece muchos programas y materiales de formación bien valorados. Sin embargo, son difíciles de encontrar. Para garantizar que los programas desarrollados sean realmente eficaces y sostenibles, y que lleguen al grupo destinatario en cuestión, deben anunciarse mejor. También es importante centrarse en las personas del sector público, ya que todavía sigue habiendo demasiados casos de personas afectadas que han tenido experiencias negativas con las administraciones públicas.

#### Recomendación n.º 5: aumentar la sensibilización sobre el odio y las medidas y soluciones existentes para combatirlo con una campaña pública

Recomendamos que la UE ponga en marcha una campaña pública sobre el peligro, las causas y las medidas contra el odio (tanto en línea como fuera de línea) para sensibilizar y educar acerca de su prevalencia y sus peligros. Al mismo tiempo, debería informar sobre las diferentes iniciativas de la UE contra el odio, así como sobre los canales de apoyo y las medidas disponibles para las víctimas.

Para que las campañas de mensajes contra el odio sean lo más eficaces posible, recomendamos definir y especificar claramente los grupos destinatarios, el enfoque, los canales y el contenido. La UE debería:

- orientar la campaña tanto al público en general como a grupos específicos e importantes (p. ej., víctimas, autores y autoras de los delitos y niños y niñas);
- establecer mensajes adaptados a estos diferentes grupos y al contexto de los distintos Estados miembros

de la UE, utilizando enfoques informales y accesibles adaptados al contexto de cada Estado miembro;

- hacer hincapié en la responsabilidad de toda la ciudadanía de la UE para contrarrestar y luchar contra el odio que encuentren en su propia vida, proporcionando herramientas e información prácticas sobre cómo hacerlo;
- utilizar canales de comunicación tradicionales y no convencionales, tanto en línea como fuera de línea, para difundir los mensajes antididio con el fin de llegar a diferentes subsectores de la sociedad a través de canales más eficaces y fáciles de usar;
- implicar a los medios de comunicación tradicionales y las redes sociales, así como a los influyentes y las voces de las víctimas, tanto en la elaboración de estos mensajes como a la hora de compartirlos para garantizar que sean más eficaces y lleguen a las personas adecuadas.

#### Justificación:

Aunque ya disponemos de diferentes marcos que abordan el odio a escala de la UE, no se ha hecho lo suficiente para informar a la ciudadanía europea acerca de estas iniciativas. La mayoría de los ciudadanos y ciudadanas de la UE no sabe qué programas, iniciativas y normativas existen tanto a escala nacional como de la UE. Los informes, las noticias y los debates sobre el odio se centran principalmente en los casos de odio y lo que va mal, algo importante pero que sugiere una imagen deprimente y sesgada. Por lo tanto, también debería haber informes positivos sobre cómo se aborda el odio, así como sugerencias prácticas sobre lo que las personas pueden hacer frente a él.

Recomendamos una campaña de sensibilización, en lugar de Derecho imperativo o códigos de conducta, sobre lo que pueden decir los influyentes y los canales de los medios de comunicación profesionales, ya que este enfoque podría percibirse como censura y podría generar resistencia y descontento entre las personas con opiniones divergentes y la sociedad en general. Centrarse en la divulgación y la sensibilización podría permitir a la ciudadanía comprender la importancia de la cuestión y prepararla para contribuir a la aplicación de soluciones y contrarrestar el odio en sus propias vidas.

#### Especificaciones:

Grupos destinatarios: es importante llegar a sectores amplios de la sociedad a través de esta campaña de sensibilización, a fin de cambiar la opinión pública y garantizar que los cambios de opinión y comportamiento sean sostenibles. Esto también garantizará que las personas que ya poseen valores que contrarrestan el odio sigan actuando en consecuencia. Al mismo tiempo, para garantizar que estas campañas sean eficaces y tengan un impacto, es importante adaptar tanto las campañas como los mensajes a los distintos grupos destinatarios, como las víctimas, las personas que las apoyan, los niños y niñas, los progenitores, los docentes y los autores y autoras de los delitos. Al explicar las razones que subyacen al sentimiento de odio, podemos ayudar a las

personas que puedan participar en acciones de incitación al odio o tener comportamientos de odio a comprender tanto sus motivos como las repercusiones de sus acciones. Las campañas también deberían ofrecerse en lenguas de fuera de la UE para llegar a las personas que no hablan la lengua del Estado en el que residen.

**Canales:** debe utilizarse un amplio conjunto de canales para educar a la población acerca de lo que está prohibido y sobre la incitación al odio dañina y qué comportamientos se promueven, así como sobre las diferentes iniciativas y medidas que ya existen en la UE. Además de las redes sociales, los canales de televisión y las producciones cinematográficas, la campaña debería utilizar un amplio conjunto de medios creativos, poco habituales y llamativos fuera de línea, como vallas publicitarias, diversos periódicos, publicaciones especializadas sobre el tema (potencialmente gratuitas), camiones, radio, pantallas de metro/transporte público, folletos de supermercados, periódicos, recibos de compra (como una campaña en Austria centrada en la violencia contra la mujer) y medidas similares. En específico, podría emitirse una película gratuita sobre el tema en toda la UE. Otro enfoque importante es involucrar a los influyentes, tales como actores, cantantes y personas de los medios de comunicación, en las campañas de sensibilización para llegar a las generaciones más jóvenes y a otros públicos utilizando formatos que sean adecuados para ellos. Además, animamos a trabajar con influyentes que sean también víctimas en la redacción y difusión de estos mensajes.

**Contenido:** para garantizar que las campañas estén bien concebidas, en el diseño del contenido deberían participar profesionales de diferentes sectores (publicidad, psicología, grupos de víctimas, etc.) y un grupo muestra elegido heterogéneo compuesto por los diversos grupos destinatarios a los que la campaña pretende llegar (víctimas, influyentes, jóvenes, etc.). Las campañas deben adaptarse para abordar diferentes tipos de odio, como el odio contra las minorías, los inmigrantes, las personas con discapacidad, las personas LGTBQ+, los gitanos y los judíos. También deben adaptarse a la situación de los distintos países de la UE y basarse en las iniciativas y medidas existentes. Asimismo, deben centrarse en mensajes positivos que promuevan una UE sin odio e informen sobre las medidas e iniciativas eficaces contra el odio existentes. También debería haber más información sobre las actividades, debates e iniciativas de las instituciones de la UE en las noticias nacionales.

**Enfoque:** esta campaña debe tener gancho y ser divertida para captar la atención y cambiar realmente a las personas (a diferencia de cómo la mayor parte de la ciudadanía percibe la mayoría de las campañas de la UE). También debe centrarse en una participación más directa de la ciudadanía. Por ejemplo, la UE podría poner en marcha concursos públicos o premios destinados a incluir propuestas ciudadanas sobre enfoques de campaña creativos y eficaces. Además, la campaña debería fomentar el voluntariado y la participación ciudadana. Implicar a diversas partes interesadas de forma voluntaria, como las personas capacitadas para compartir sus historias personales, y grandes empresas o medios de comunicación. Por ejemplo, los directivos podrían trabajar con grupos sociales vulnerables y conectar a las víctimas. Deben

garantizarse los recursos humanos y financieros necesarios para lograr estos objetivos. Las campañas también podrían centrarse en sensibilizar en el ámbito del deporte, tanto a los deportistas como al público, mediante la participación de clubes, medios de comunicación y políticos para abordar la cuestión de la incitación al odio. Recomendamos el uso de enfoques más creativos, divertidos y que llamen la atención; por ejemplo, podría haber una campaña con el logotipo «pasta contra el odio» con un código QR en los envases de pasta u otros alimentos (alternativamente en el papel higiénico), dependiendo de los productos más populares en cada Estado miembro, que dé acceso a información sobre la iniciativa.

### Recomendación n.º 6: ayudas publicitarias contra el odio

Recomendamos que se valore la siguiente estrategia de comunicación de lucha contra el odio:

- mensajes de texto telefónicos cortos de inclusión voluntaria sobre la integración para toda la ciudadanía (p. ej., que se reciban semanal o mensualmente);
- carteles en las paradas de autobús que promuevan la inclusión;
- grandes vallas publicitarias para quienes están cansados de las redes sociales, por ejemplo, utilizar los carteles electorales de la UE para enviar mensajes positivos contra la incitación al odio;
- anuncios de Google de inclusión voluntaria sobre la lucha contra el odio;
- crear emojis y memes enfocados en mensajes contra el odio;
- añadir notas positivas a los mensajes oficiales existentes (como los documentos de las administraciones públicas);
- reproducción de vídeos de sensibilización en la televisión o los cines antes de una película (que sea un refuerzo positivo siempre que sea posible);
- actos de apertura en eventos deportivos (como los Juegos Olímpicos o la Copa del Mundo) que puedan utilizarse para sensibilizar, como el vídeo de la reina Isabel II con el oso Paddington en los Juegos Olímpicos de Londres, que fue un contenido tierno y conmovedor;
- reproducción de vídeos más largos en eventos deportivos con un «gancho» de participación del jugador en cuestión en el vídeo (p. ej., los futbolistas en los partidos de fútbol);
- campañas con personas/influyentes populares (como Pommelien en Bélgica) para sensibilizar sobre cuestiones relacionadas con el odio.

#### Justificación:

Esta estrategia dará lugar a:

- un entorno de redes sociales más sano y seguro, un tipo diferente de redes sociales que sea más interpersonal;
- una sociedad más sana, más consciente y alegre;
- una mejor Europa con menos polarización;
- una situación que evita la escalada y ponga las cosas en perspectiva.



### Recomendación n.º 7: creación de una plataforma a escala de la UE que combine información, recursos, medidas y sistemas de apoyo vinculados a la lucha contra el odio

Recomendamos la creación de una plataforma gestionada por la UE que sea fácil de navegar y gratuita, que facilite el acceso a material informativo, como definiciones, artículos, vídeos y otras iniciativas de organizaciones centradas en la lucha contra el odio. El estilo y la estructura de la plataforma deben ser de uso fácil. En consecuencia, podría contener una sección dirigida a los jóvenes con información sobre los problemas que podrían enfrentar en su vida diaria y consejos prácticos. La atención debe centrarse en las medidas que han ayudado con éxito a las víctimas y en el asesoramiento práctico a las personas de toda la sociedad sobre cómo pueden apoyar eficazmente a las víctimas, en particular en situaciones cotidianas en las que puedan ser testigos de comportamientos de odio. Las personas también deben poder conectar con otras personas que experimentan problemas similares y apoyarlas. Además, la plataforma podría incluir la definición del problema, las recomendaciones y todos los materiales pertinentes del panel europeo de ciudadanos sobre la lucha contra el odio en la sociedad.

Para garantizar la eficacia, la inteligencia artificial (IA) puede ayudar a las personas a interactuar con la plataforma de manera más natural y encontrar contenidos pertinentes, por ejemplo, proporcionar orientación y recomendaciones a las víctimas y las personas que las apoyan y remitirlas a los canales y organizaciones adecuados para recibir apoyo. Además, la plataforma podría contener determinadas opciones para que los usuarios proporcionen comentarios específicos sobre qué recursos son útiles y cómo podría mejorarse aún más.

Además, este sitio web también debería animar, capacitar y empoderar a las personas para que reflexionen de manera crítica sobre estas cuestiones, en lugar de ser excesivamente restrictivo o pretencioso, lo que podría disuadir a las personas. Esto podría ser especialmente pertinente para los autores y autoras de los delitos o para las personas más abiertas a los mensajes y la incitación al odio, a fin de fomentar el pensamiento crítico y la adquisición de conocimientos. Debe prestarse apoyo y moderación para garantizar la libertad de expresión, favorecer debates constructivos, ejercer el control de contenidos y prevenir la escalada.

Las principales empresas de redes sociales podrían ayudar en la aplicación de una función en la que se remita a los usuarios a la plataforma para encontrar apoyo si creen que determinadas publicaciones podrían incitar al odio. Podría haber programas de recomendación o sistemas de recompensa que enlazaran con el sitio web, que deberían ser creativos y atractivos para diferentes subgrupos de la población.

#### Justificación:

El objetivo de esta recomendación es crear una plataforma que no sustituya a ideas similares, sino que cree una base de datos de recursos útiles. Por lo tanto, la plataforma

debe estar interconectada con otros sitios web existentes, recursos sobre el odio y canales de apoyo a las víctimas de odio y a los grupos especialmente vulnerables para que sea lo más fácil y útil posible. Otro objetivo de la plataforma es sensibilizar y promover un compromiso consciente con los recursos pertinentes. Aunque hay multitud de iniciativas, recursos y campañas diferentes, la mayoría de las personas no sabe dónde encontrar toda esa información y ayuda. Una plataforma centralizada en la que las personas puedan acceder a toda esta información podría lograr este objetivo. El sitio web también podría llevar a cabo una campaña de sensibilización.

En la plataforma, los intercambios de persona a persona (p. ej., a través de una función de chat) podrían ayudar a las personas a comprender las emociones, las distintas experiencias y los obstáculos en tiempo real desde la comodidad de sus propios hogares. Esto también podría permitir a las víctimas compartir sus experiencias y entrar en contacto con personas que puedan ayudarlas a sentirse mejor, aliviando así su carga.

Un reto para esta plataforma es que podría resultar difícil ponerla en marcha y garantizar que la estructura del sitio web sea fácil de entender, acceder y navegar para la ciudadanía. Del mismo modo, será difícil hacer que el sitio web sea lo suficientemente interesante para que muchos ciudadanos y ciudadanas de la UE lo visiten de forma voluntaria. Por otro lado, aunque el panel es consciente de los retos que plantea la creación de un sitio web de este tipo en todas las lenguas necesarias, creemos que sería un esfuerzo fructífero. Si las personas pueden compartir historias personales de víctimas en el sitio web, esto podría hacerlo más atractivo y eficaz para la participación desde el punto de vista emocional. El odio es un fenómeno que ha precedido a Internet, aunque es posible que se haya visto exacerbado por la red, y no será fácil de superar con una sola plataforma. Sin embargo, el panel considera que la plataforma podría ser una forma eficaz de aumentar la sensibilización y los conocimientos sobre la prevalencia del odio, pero también de preparar a las personas para aliviar y abordar el odio que encuentran tanto en línea como fuera de línea.



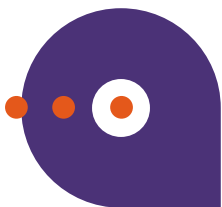
## El papel de los medios de comunicación y la política — Recomendaciones n.º 8 a 10

### Recomendación n.º 8: creación de un comité fiduciario independiente

Proponemos la creación de un comité fiduciario independiente para establecer un código de conducta para los diputados al Parlamento Europeo y supervisar la incitación al odio y la desinformación. El comité fiduciario debe estar compuesto por expertos multidisciplinares (por ejemplo, ciudadanos, expertos jurídicos, psicólogos, sociólogos, ONG y expertos políticos) y supervisado por ciudadanos. Para garantizar una amplia representación, los ciudadanos y ciudadanas se eligen de forma aleatoria, aplicando criterios para mejorar la representación de los grupos vulnerables en la sociedad. Una vez fundado, el comité deliberará y decidirá sobre un código de conducta aplicable a los cargos públicos y las autoridades. El código de conducta debe ser ajustable. El comité fiduciario utiliza el código de conducta para recopilar datos, supervisar la aplicación y desarrollar nuevas directrices en materia de identificación y lucha contra la incitación al odio. El comité fiduciario también tiene un punto de contacto oficial con otros ciudadanos y ciudadanas de la UE para denunciar los abusos y la incitación al odio por parte de los políticos. Los miembros rotarán para garantizar el pluralismo del comité. Para mantener su integridad, el comité aplicará normas estrictas para adherirse al mismo a fin de evitar conflictos de intereses de sus miembros.

#### Justificación:

Es necesario un comité fiduciario que supervise, realice un seguimiento y desarrolle la aplicación de un código de conducta contra la incitación al odio, a fin de proteger a las personas y las comunidades de los efectos perjudiciales de la incitación al odio, especialmente por parte de los cargos públicos y las autoridades. Mediante el desarrollo de un código de conducta exhaustivo basado en las aportaciones de expertos jurídicos, psicólogos, sociólogos, ciudadanos y otros, este comité puede establecer directrices y expectativas de conducta claras. Este comité fiduciario es esencial para recuperar y fomentar la confianza en las instituciones y los representantes. Mediante la aplicación y el seguimiento de un código de conducta para un comportamiento íntegro, se garantiza una mayor transparencia. El comité actúa con independencia y transparencia y es supervisado por la ciudadanía, aumentando así su legitimidad. Para ser eficaz, el comité debe contar con un equipo multidisciplinar equilibrado, que represente diversas perspectivas y grupos vulnerables.



### Recomendación n.º 9: Fiabilidad, hechos y transparencia: verificación y explicación de la financiación de la información

Recomendamos solicitar a los medios de comunicación que colaboren con organizaciones independientes de verificación de datos, que sean transparentes acerca de sus fuentes de financiación, que animen a la ciudadanía a verificar la información que recibe y que limiten la influencia política de la audiencia de los medios de comunicación, a través de:

- el establecimiento de protocolos rigurosos de verificación y certificación de la información para particulares, asociaciones y empresas con fines comerciales o que utilicen fondos públicos (p. ej., para revelar su estatuto jurídico);
- medios de comunicación independientes para una mayor diversidad de fuentes, publicar la financiación de los estudios de certificación y los beneficiarios de la difusión de la información;
- la puesta en marcha campañas de sensibilización para la ciudadanía acerca de la importancia de verificar la información;
- la limitación del número de medios de comunicación que una persona o empresa puede poseer (radio, televisión, plataformas sociales, periódicos, etc.);

una herramienta de «caja negra»\*, que debe ser de fácil acceso al público y obligatoria para las personas o empresas con fines comerciales o financiadas por un tercero; estas personas o empresas serán sancionadas en función de su volumen de negocios global en caso de difusión voluntaria de noticias falsas o incitación al odio.

#### Justificación:

La difusión de información errónea alimenta las divisiones y el odio en nuestra sociedad. Al garantizar que la información sea verificada por organismos independientes y mediante la financiación de medios de comunicación independientes, podemos reducir los malentendidos y la manipulación. La transparencia sobre las fuentes de financiación para los medios de comunicación que se benefician de la difusión de información refuerza la confianza del público en estos medios. Además, animar a la ciudadanía a adoptar una actitud más curiosa y crítica con respecto a la información que recibe es fundamental para una sociedad más informada y resiliente frente a la desinformación. Estos enfoques contribuyen a promover una sociedad más unida y a garantizar una pluralidad de opiniones en el espacio de los medios de comunicación.

\*«Caja negra» en relación con Mediapart en Francia: transparencia de las fuentes, proceso de verificación, metodología de investigación, contextos y límites, propiedad y financiación de los medios de comunicación.

### Recomendación n.º 10: Europa a tu encuentro: medios de comunicación participativos para la ciudadanía

Recomendamos que se amplíe la participación ciudadana para legitimar los contenidos de los medios de comunicación y fomentar una cultura compartida de mutualidad y respeto que erradique el odio. Dicha participación se basará en tres canales complementarios, a saber:

un medio de comunicación participativo en el que la ciudadanía contribuya a las decisiones editoriales. Este sistema se basará en las redes y empresas existentes, tanto públicas como privadas, que se verán incentivadas a publicar información de alta calidad a través de nuevos fondos. Los canales locales se valorarán especialmente como los más cercanos a la ciudadanía, así como paneles de ciudadanos a escala local y nacional para comprender sus prioridades en estos ámbitos;

un foro de debate en forma de canal de redes sociales con una aplicación atractiva y fácil de usar protegida por normas de transparencia;

un repositorio colaborativo en línea que almacene noticias y debates de calidad para que la ciudadanía pueda crear una historia compartida para la educación de los jóvenes y el progreso en temas clave para el futuro de la UE.

Este sistema transmitirá los valores de la UE contra la incitación al odio, previamente definidos en una carta común. Un órgano con funciones de defensor del pueblo y un comité de ética filtrarán el contenido para garantizar que se ajuste a estos valores; también debe considerarse la posibilidad de utilizar la inteligencia artificial. Por último, la aplicación de este sistema será supervisada por un comité selecto de ciudadanos y ciudadanas que velará por que las decisiones editoriales no se impongan por intereses económicos o ideológicos.

#### Justificación:

Esta recomendación es importante, ya que incluye directamente a la ciudadanía, legitimando así a las propias instituciones de la UE a través de la democracia directa. Permitirá a los ciudadanos y ciudadanas encontrar información sobre lo que precisen y sin verse influidos de manera política, por ejemplo, para ponerse de acuerdo con su Gobierno nacional. Los jóvenes reciben una atención especial, ya que este sistema de medios de comunicación también tiene en cuenta medios de comunicación más cercanos a ellos que los canales de televisión tradicionales. Del mismo modo, los niños y niñas pueden ser incluidos a través de contenidos adaptados, como cursos o juegos educativos, en función de su edad. Creemos que este sistema es importante para erradicar plenamente la desinformación y la incitación al odio, ya que será una plataforma de medios de comunicación que no transmita mensajes de odio. Como sabemos, existe el riesgo de que las personas no utilicen este sistema, por lo que tendremos que asegurarnos de hacerlo atractivo y que estimule la participación invirtiendo fondos suficientes en el sistema.

### Esfera digital y tecnología — Recomendaciones n.º 11 a 14

#### Recomendación n.º 11: Evitar el sesgo: promover la diversidad de perspectivas en los medios sociales

Para luchar contra la radicalización en línea, recomendamos que las plataformas de medios sociales tengan el mandato de diversificar los contenidos que se muestran a los usuarios. Los algoritmos suelen crear cámaras de eco, mostrando contenidos sesgados y haciendo que los usuarios entren en un bucle de publicaciones. Al ajustar los algoritmos para que presenten una variedad más amplia de puntos de vista, podemos evitar el dominio de cualquier perspectiva individual y promover una comprensión más equilibrada de los temas.

¿Cómo? La solución que proponemos garantiza que, cuando los usuarios vean contenidos extremistas, el algoritmo muestre a continuación contenidos desde puntos de vista opuestos. Este enfoque anima a los usuarios a recibir una narrativa más matizada y completa, que los aleje de los sesgos de contenido que los aíslan.

Esta estrategia no solo reduce el riesgo de radicalización, sino que también fomenta el pensamiento crítico y la empatía al exponer a los usuarios a opiniones diversas. La aplicación de este cambio hará de los medios sociales un espacio más informativo y equilibrado, que contribuye a un entorno en línea más saludable para todos.

#### Justificación:

Mejora del pensamiento crítico: la exposición de los usuarios a perspectivas diversas fomenta el pensamiento crítico y anima a las personas a evaluar la información de manera más exhaustiva, reduciendo la susceptibilidad a ideologías radicales.

Reducción de la polarización: al romper las cámaras de eco, este enfoque puede disminuir la polarización social, promoviendo el diálogo y el entendimiento entre los distintos grupos.

Público informado: un consumo de información más equilibrado garantiza que el público esté mejor informado sobre diversas cuestiones, lo que da lugar a debates más matizados y a una toma de decisiones más reflexiva.

Mejora de la salud mental: la recepción de diversos contenidos puede reducir la ansiedad y el estrés asociados al consumo de información repetitiva y potencialmente incendiaria.

Fortalecimiento de la democracia: una sociedad expuesta a una diversidad de puntos de vista está mejor preparada para participar en procesos democráticos, fomentando una democracia más sana y resiliente.

La aplicación de esta recomendación convertirá a los medios sociales en una plataforma para la educación y el discurso constructivo, lo que en última instancia dará lugar a una sociedad más informada, cohesionada y empática.

### Recomendación n.º 12: abordar el anonimato en línea para luchar contra el odio

Recomendamos que se regule el anonimato en línea para que los autores y autoras de los delitos de incitación al odio sean objeto de un mejor seguimiento, investigación y rendición de cuentas por parte de las autoridades competentes.

Por lo tanto, recomendamos lo siguiente:

que la UE y los Estados miembros hagan cumplir la aplicación de las normativas y los actos legislativos existentes y futuros;

- que se cree un sistema de autenticación de identidad en cada Estado miembro, en el que se recoja la información mínima necesaria para identificar a alguien a través de un portal gestionado por la administración pública. Esto debería armonizarse gradualmente a escala de los Estados miembros de la UE;
- que se establezca el requisito de que las plataformas de redes sociales más importantes cooperen más con las autoridades europeas y nacionales en la aplicación de la legislación actual y futura y en el uso del sistema de autenticación de identidad;
- que se sensibilice a los usuarios en línea sobre sus responsabilidades a la hora de publicar contenidos a través de una nueva Carta Europea de Conducta, que se aplique en las plataformas de redes sociales más importantes, así como a través de entidades públicas, centros escolares y grupos comunitarios.

#### Justificación:

Esta recomendación es importante porque puede observarse un aumento drástico de la incitación al odio, especialmente en línea. La regulación del anonimato haría que los autores y autoras de los delitos de odio en línea fueran más fácilmente identificables y responsabilizados.

No obstante, el anonimato debe protegerse sobre la base de la interpretación actual de la libertad de expresión, garantizando un libre intercambio de puntos de vista y opiniones en línea.

### Recomendación n.º 13: tarjeta de navegación segura de la UE

Recomendamos la introducción de una tarjeta de navegación segura de la UE para niños y niñas a partir de ocho años. Esta tarjeta también estaría disponible en una versión adaptada a los grupos de edad avanzada. Con esta tarjeta, los niños y niñas adquirirán las capacidades que necesitan para navegar por Internet de forma independiente y segura y para lidiar con los contenidos de odio en línea. En un curso de formación impartido por organizaciones de la sociedad civil en los centros escolares, los niños y niñas aprenderían de manera adaptada a su edad, entre otras cosas:

- cómo reconocer y responder a los contenidos de odio;
- a qué estar atentos para evitar difundir (involuntariamente) contenidos de odio;

- a quién dirigirse si son víctimas del odio;
- dónde se encuentran los límites de la privacidad.

La formación debe ser divertida y adaptada a su edad. Los formadores (organizaciones de la sociedad civil, ONG, etc.) deben contar con el apoyo de financiación adecuada y necesaria procedente de la UE y de los Estados miembros. Los formadores también deben disponer de normas comunes en relación con la terminología. Una vez que los niños y niñas hayan completado la formación, recibirán una tarjeta de navegación segura de la UE. A escala nacional, los progenitores y los docentes deben participar en la promoción y aplicación de la tarjeta (teniendo en cuenta su carácter voluntario), mientras que, a escala de la UE, la promoción de la tarjeta de navegación segura de la UE debe ser obligatoria en todos los Estados miembros. Además, debe estudiarse si el acceso a determinados contenidos en Internet podría vincularse a la obtención de un permiso de conducción. Los menores de edad que hayan obtenido un permiso de conducción también deben tener la oportunidad de establecer redes en línea con otros menores de edad de toda la UE.

#### Justificación:

Creemos que la idea es eficaz porque los niños y niñas más pequeños, en particular, se sentirían orgullosos de tener una tarjeta de navegación segura de la UE (similar a un carnet de bicicleta). La tarjeta también ayudaría a los progenitores, que a menudo no tienen las capacidades necesarias para preparar a sus hijos e hijas para el uso de Internet de forma segura. También pueden imponer diversas condiciones para la obtención de la tarjeta (p. ej., el acceso a un juego en línea específico). Por último, pero no por ello menos importante, la introducción de la tarjeta de navegación segura de la UE garantiza un intercambio intercultural libre de un exceso de requisitos entre los niños y niñas en Europa, lo que a su vez promueve la tolerancia y la empatía.

### Recomendación n.º 14: Moderación de la IA: protección de las redes sociales frente a la incitación al odio

Recomendamos el desarrollo de una herramienta de IA para detectar la incitación ilegal al odio en las plataformas de redes sociales, garantizando el cumplimiento de las normas de la UE. Esta herramienta funcionará de la siguiente manera:

#### Detección y señalización:

- detecta la incitación al odio sobre la base de la definición de la UE de incitación ilegal al odio;
- señala las publicaciones como posible incitación al odio e informa a su creador o creadora;
- un moderador humano revisa las publicaciones señaladas en un plazo de veinticuatro horas;
- las publicaciones que entran dentro del ámbito de la libertad de expresión se publican;
- las publicaciones que contienen incitación ilegal al odio se remiten a las autoridades para su enjuiciamiento y posteriormente se eliminan.

Detección previa a la publicación:

- detecta la incitación al odio antes de que los contenidos se publiquen;
- notifica a los creadores y creadoras si sus publicaciones parecen contener incitación ilegal al odio;
- ofrece a los creadores y creadoras la oportunidad de revisar o publicar de todos modos;
- en caso de publicarse, el contenido permanece señalado hasta su revisión por parte de una persona, con una advertencia sobre la legalidad y las consecuencias de publicar contenidos que incitan al odio.
- La aplicación obligatoria de esta herramienta en las redes sociales de la UE mejorará la seguridad en línea, protegerá a las comunidades marginadas y garantizará el cumplimiento de la normativa relativa a la incitación al odio, fomentando un entorno digital más respetuoso.

#### Justificación:

**Refuerzo de la protección:** esta herramienta de IA ofrece una sólida protección a los grupos marginados mediante la detección y mitigación de la incitación al odio antes de que esta pueda causar un perjuicio. Al detectar y eliminar rápidamente los contenidos ilícitos, creamos un entorno en línea más seguro.

**Eficiencia y precisión:** la combinación de detección de la IA y revisión humana garantiza una alta precisión a la hora de identificar la incitación al odio, respetando al mismo tiempo la libertad de expresión. El proceso de revisión de veinticuatro horas equilibra la velocidad y la exhaustividad, reduciendo al mínimo la difusión de contenidos nocivos.

**Responsabilidad:** al notificar a los creadores y creadoras de contenidos sobre la posible incitación al odio y las implicaciones jurídicas, la herramienta promueve la responsabilidad y la concienciación. Los usuarios reciben formación sobre lo que constituye incitación ilegal al odio, fomentando una comunicación más reflexiva y respetuosa.

**Medidas preventivas:** la detección previa a la publicación permite a los usuarios revisar los contenidos potencialmente nocivos antes de que se difundan. Este enfoque proactivo ayuda a prevenir la propagación de la incitación al odio, reduciendo la necesidad de acciones de carácter punitivo y fomentando una cultura de respeto.

**Cumplimiento de la legislación:** garantizar que las plataformas de redes sociales se adhieran a la legislación de la UE en materia de incitación al odio crea una norma uniforme en todo el espacio digital. Esta armonización simplifica la aplicación de las leyes y refuerza el marco jurídico contra la incitación al odio en línea.

**Cambio social positivo:** la aplicación de esta herramienta promueve una sociedad más inclusiva y respetuosa. Al reducir la prevalencia de la incitación al odio, fomentamos la diversidad de voces y perspectivas, mejorando la cohesión social y el entendimiento mutuo.

En general, esta herramienta de IA representa un paso significativo hacia un entorno en línea más seguro y respetuoso, que armonice las interacciones digitales con los valores de inclusividad y dignidad.

## Educación — Recomendaciones n.º 15 a 17

### Recomendación n.º 15: difusión de una cultura de debate en los centros escolares inspirada en los paneles de ciudadanos

Recomendamos la organización de minidebates en los centros escolares, como un «minipanel de ciudadanos», durante el horario escolar. La manera más eficaz de involucrar a los niños y niñas en el debate (sin crear una «clase cívica») es plantear la iniciativa en un entorno seguro, con el apoyo de la comunidad educativa: como supervisores, asistentes y docentes. Por ejemplo, organizar un debate sobre las comidas en el comedor, prestando atención a las costumbres de las distintas religiones, es una forma de crear debates basados en temas concretos que afectan a los niños y niñas a diario y de aprovechar la experiencia de las personas del centro escolar, como el personal del comedor y los cocineros y cocineras. Las personas procedentes de diferentes orígenes que no están estrictamente relacionadas con el sector educativo (por ejemplo, la policía) también podrían participar en el proceso de explicar su trabajo a los niños y niñas. En cuanto a los temas tratados en estos debates, deberíamos consultar directamente a los niños y niñas acerca de los temas sobre los que desean profundizar su comprensión. Los niños y niñas pueden debatir cualquier tema siempre que se adapte a su nivel y sea adecuado. Para compartir esta experiencia y cultura de debate en toda la Unión Europea, el hermanamiento entre centros escolares podría ser efectivo. Por ejemplo, durante los intercambios, los delegados escolares que hayan participado en un debate podrían viajar y compartir sus experiencias y puntos de vista con otros delegados escolares de países europeos. Los «resultados» de estos debates podrían contribuir a la plataforma ciudadana infantil.



**Justificación:**

Los jóvenes tienen una mentalidad más abierta y son capaces de aceptar diferentes puntos de vista, un aspecto crucial de la lucha contra el odio. Por lo tanto, los niños y niñas deben ser conscientes de la cultura cívica y la participación ciudadana en el centro escolar (de los 6 a los 16 años). Estos «paneles» organizados en el centro escolar deberían ser una herramienta de formación para los niños y niñas. La cultura de participación y las capacidades desarrolladas durante estos debates pueden ser útiles a lo largo de toda su vida. Los programas de hermanamiento entre centros escolares podrían ser efectivos porque no cambian completamente los programas educativos de los Estados miembros, sino que ponen en marcha una iniciativa común destinada a aumentar el pensamiento crítico y la comprensión entre los niños y niñas europeos.

**Recomendación n.º 16:**  
**reforzar las capacidades sociales y emocionales de los niños y los jóvenes para prevenir el odio**

Solicitamos que se adopten medidas a corto y medio plazo para reforzar las capacidades emocionales y sociales de los niños y niñas. Para ello, recomendamos mejorar el entorno de aprendizaje en los centros escolares y ofrecer actividades, tanto en el propio centro como en su entorno, tales como teatro, artes, comunicación no violenta y la educación ciudadana para enseñar pensamiento crítico, empatía y capacidades emocionales. A corto plazo, pedimos que se lleven a cabo más y mejores estudios de investigación sobre las repercusiones de las actividades que proponemos para prevenir el odio. A corto y medio plazo, pedimos reorientar la prioridad de programas como Erasmus+, CERV o programas financiados por los Fondos Estructurales de la UE para apoyar las actividades de prevención del odio en los centros escolares y su entorno. La Comisión Europea debe ser proactiva a la hora de señalar estas prioridades y comunicarlas ampliamente (p. ej., formulando recomendaciones a los Estados miembros y convocatorias de proyectos) y cooperar con la UNESCO y el Consejo de Europa para sincronizarse con sus programas correspondientes. Posteriormente, los centros escolares, los docentes y los agentes locales podrían utilizar esos fondos para desarrollar las actividades. A fin de aumentar la inclusión social, las actividades deben ser gratuitas para todos. Tras un período de unos cinco años, pedimos que se lleve a cabo una evaluación adecuada de ello, para reorientar y decidir si las medidas tuvieron algún efecto. Esto podría dar lugar a un aumento de la capacidad de la UE en materia de prevención del odio en los centros escolares.

**Justificación:**

El sistema educativo actual no tiene debidamente en cuenta las cuestiones de las capacidades emocionales y sociales. Los centros escolares también son un lugar en el que se está experimentando el odio. Los niños y niñas no están bien preparados para convertirse en adultos conscientes de sus emociones. Los centros

escolares son el lugar al que acuden todos los niños y niñas y pueden aprender a convivir juntos. Crear un buen entorno de aprendizaje es la mejor manera de prevenir el odio. Conocerse a uno/a mismo/a y a los demás permite un mejor pensamiento crítico y autocrítico y una mayor tolerancia. Actividades como el teatro, la danza y la comunicación no violenta son buenas maneras de adquirir estas capacidades.

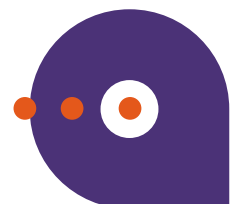
**Recomendación n.º 17:**  
**educación para todas las generaciones de todas las naciones en materia de comunicación no violenta**

Recomendamos lo siguiente: a corto plazo, crear directrices de comunicación no violenta (inspiradas en documentos como el manual de las Naciones Unidas *From Hate Speech to Non-Violent Communication* [«De la incitación al odio a la comunicación no violenta», publicación en inglés]) adaptadas a los materiales educativos para jóvenes y adultos;

- a medio plazo, que los Estados miembros preparen cursos de comunicación no violenta complementarios a las prestaciones por desempleo para adultos;
- a medio plazo, que los Estados miembros preparen material educativo para los trabajadores y trabajadoras asalariados;
- a corto plazo, que la UE cree vídeos sobre los tres conceptos (TOLERANCIA - AMABILIDAD - CAPACIDAD PARA PERDONAR) en el contenido de los medios de comunicación;
- a medio plazo, que los centros educativos ofrezcan posibilidades educativas de comunicación no violentas a los progenitores (p. ej., en los propios centros);
- a medio y largo plazo, que la UE adopte la adaptación implícita de los textos (p. ej., formación y exámenes): la comunicación no violenta debe formar parte por defecto de nuestra forma de comunicarnos;
- a largo plazo, que los Estados miembros incluyan la metodología de la comunicación no violenta en los procesos de reintegración de los presos.

**Justificación:**

La comunicación es una de las formas más importantes de hacerse entender en la vida, pero es algo que no se enseña. Si enseñamos esta capacidad, habrá muchos menos conflictos y disputas entre las personas. Tener conciencia de los propios sentimientos, la introspección y la compasión hacia los demás. Si se aplicara, habría mucho menos odio en Europa. Estamos entre los primeros puestos del odio en estos momentos, y deberíamos ver una disminución después de aplicar esta estrategia. Una mejor comunicación conduce a una mayor colaboración, lo que daría lugar a una Europa más unida.



## Participación de la ciudadanía e inclusión social —

### Recomendaciones n.º 18 a 21

#### Recomendación n.º 18: creación de paneles europeos de ciudadanos para jóvenes (edad 16-25) centrados en la lucha contra el odio

Los paneles europeos de ciudadanos para jóvenes deberían aplicar un proceso de selección aleatoria, como los paneles europeos de ciudadanos actuales, ya que conduce a la representación de diversos grupos. Los paneles deben cubrir temas relacionados con los retos y las oportunidades a los que se enfrenta la juventud (p. ej., el acoso, la tolerancia, el respeto, los estereotipos y la inclusión social). Estos paneles deberían valerse de los jóvenes como expertos para profundizar en la comprensión de cuestiones cruciales y plantear sus opiniones a escala de la UE. Por ejemplo, los jóvenes que participan en asociaciones de lucha contra la discriminación o de integración de migrantes podrían actuar como «expertos» y «recursos» para el panel de la juventud. Estos paneles deben promoverse en la plataforma de participación ciudadana (que debe reconsiderarse, hacerse más interactiva, moderna y promoverse mejor).

#### Justificación:

A menudo, la juventud muestra desinterés en la política y cada vez vota menos. Sus representantes políticos (ya sea a escala nacional o europea) son elegidos por las personas mayores. Para familiarizarse con el debate político, saber qué hace la Unión Europea e interesarse por ello, la participación en un panel europeo de ciudadanos como el nuestro podría ser una herramienta interesante para fomentar un compromiso a más largo plazo. El ámbito europeo es fundamental porque, en muchos Estados miembros, la visión de la UE se reduce a «Bruselas toma las decisiones». Bruselas se percibe como «el jefe que impone todas las normas». La experiencia con un panel de ciudadanos permitiría a la juventud sentirse más cerca de Europa y de otros jóvenes europeos. Dado que los jóvenes se encuentran entre las principales víctimas del odio, es fundamental centrarse en ellos.

#### Recomendación n.º 19: desarrollo de servicios cívicos voluntarios en las comunidades locales para adultos

Debe preverse el tiempo necesario para participar en estas actividades de voluntariado, por ejemplo, mediante permisos retribuidos del trabajo reservados específicamente a la participación ciudadana. Al mismo tiempo, debemos tener en cuenta a los trabajadores y trabajadoras autónomos. Los beneficios económicos podrían ser grandes motivadores para aumentar la participación ciudadana entre las diferentes categorías (p. ej., la reducción fiscal).

Por último, debe promoverse la importancia de las iniciativas locales a escala de la UE: la UE podría incentivar y apoyar estas iniciativas locales en toda Europa, proporcionando experiencia y ayuda financiera. La duración de este servicio voluntario sería más corta que un programa Erasmus para trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena o por cuenta propia (por ejemplo, una semana).

#### Justificación:

Para luchar contra el odio, el ámbito local es muy importante y las comunidades locales constituyen un valioso apoyo para la cohesión social. El voluntariado en asociaciones que promueven la integración, por ejemplo, debe ser accesible a todas las edades. La UE podría apoyar estas iniciativas para combatir el odio a escala local y permitir el intercambio de experiencias entre los distintos agentes locales.

#### Recomendación n.º 20: ayuda para regresar al sentido de la vida

Recomendamos que la UE fomente la creación de espacios comunitarios para apoyar a las personas marginadas. Esta ayuda puede canalizarse en diferentes direcciones en función de las necesidades de cada uno. Recomendamos que se brinde a las personas la oportunidad de encontrar trabajo, como medio de autonomía y estabilidad personal, ofreciendo al mismo tiempo ayuda específica a aquellos grupos que tengan más dificultades para acceder al mercado de trabajo como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los refugiados, las personas sin hogar, las personas que han sufrido abuso, etc. El tipo de ayuda específica en estos casos podría consistir en preparación para las solicitudes de empleo y entrevistas de trabajo, la capacidad para cuidar la propia higiene y conseguir ropa adecuada para el trabajo.

Podría haber financiación pública para este tipo de iniciativas participativas, aprovechando al mismo tiempo las redes solidarias y las iniciativas de voluntariado que ya existen en la comunidad, de modo que la inversión financiera pueda ser sostenible para los presupuestos públicos. Sería necesario comprometerse a mantener las condiciones de financiación a largo plazo de los centros.

Estas iniciativas de solidaridad y apoyo deben abarcar conjuntamente dos necesidades: por una parte, proporcionar asistencia especializada a grupos específicos



que puedan tener necesidades especiales y, por otra, permanecer abiertos a diversos grupos marginados sin crear clasificaciones o preferencias prioritarias que puedan contribuir a fomentar el odio y la discriminación.

En estos centros puede encontrarse asistencia específica e inmediata en función de los casos personales, con el apoyo de voluntarios o profesionales debidamente formados que pueden derivar a las personas a los lugares en los que pueden recibir asistencia específica. La asistencia podría prestarse no solo a personas de grupos marginados, sino a cualquier persona que se encuentre en circunstancias personales o en situaciones vitales para las que pueda necesitarse apoyo.

También podría haber talleres, actividades, intercambios interculturales, actos y celebraciones en estos centros comunitarios que ayuden a crear un sentimiento de comunidad y a superar los obstáculos a la discriminación. Estos espacios deben humanizarse, es decir, hacer que las personas se sientan acogidas y cómodas.

Debe existir un compromiso mutuo entre el centro, que proporcionará la ayuda, y el beneficiario, que debe alcanzar los resultados acordados en un plazo determinado. Los casos especiales podrían requerir más tiempo para resolverse, y los evaluarían expertos caso por caso.

#### **Justificación:**

Es importante porque las personas obtendrían mucho alivio acudiendo a estos centros comunitarios. Serían novedosos, ofrecerían esperanza e inspiración. Mejorarían la salud mental, ayudarían a las personas con problemas en el hogar, podrían ofrecer un techo a todas las personas en situación desfavorable que, mediante la ayuda de esta solución, podrían disfrutar de su derecho fundamental a llevar una vida digna y encontrar su sentido en la vida. Es importante porque las personas pueden influirse mutuamente, establecer relaciones y comprender los problemas de los demás. Las personas no se sentirían estigmatizadas ni etiquetadas. Es preciso que volvamos a relacionarnos como seres humanos (no solo acelerar la tecnología en detrimento de la humanización). Las personas necesitan oportunidades, y esta recomendación podría crear oportunidades de empleo.

La recomendación podría fomentar una sociedad más inclusiva, justa, igualitaria, significativa y empática, en la que todos puedan participar por igual en la sociedad y en la que no normalicemos cuestiones como la pobreza y la situación de carencia de hogar, ya que crean odio.

Esta recomendación podría ayudar a la sociedad a un nivel de base. En términos de repercusiones, es preciso dar respuestas globales a los problemas mundiales. Los efectos tendrían que observarse primero a pequeña escala antes de desarrollarla.

Existen riesgos si los trabajadores y trabajadoras sociales no están preparados para realizar el trabajo y si la idea no está bien diseñada. Otros riesgos podrían ser financieros, lingüísticos o relacionados con la integración.

### **Recomendación n.º 21: Comprender a las personas: lucha contra la desigualdad social para combatir el odio en la UE**

La desigualdad social, tal como se indica en la definición del problema, representa uno de los principales motores o causas del odio en nuestra sociedad. A pesar de su importancia, las instituciones de la UE y los Estados miembros no han abordado debidamente este problema, lo que pone de manifiesto la necesidad de una investigación exhaustiva financiada por la UE para identificar y abordar los vínculos entre la desigualdad social y el odio.

Comprender estos vínculos es esencial para desarrollar políticas e intervenciones eficaces. Sin pruebas empíricas sólidas, basadas en datos cualitativos y cuantitativos, los esfuerzos para abordar la desigualdad social pueden estar mal dirigidos o ser ineficaces. La participación de las organizaciones sociales en la recogida de datos garantiza que los datos reflejen las realidades de los más afectados por la desigualdad, proporcionando una base más precisa y pertinente para la investigación con un enfoque ascendente. La publicación continua de estas conclusiones servirá de base y mejora de los esfuerzos en curso. Los resultados de los estudios podrán incorporarse a las campañas de sensibilización.

#### **Justificación:**

El desarrollo de directrices y campañas basadas en una investigación exhaustiva permite llevar a cabo acciones específicas que aborden las formas concretas en las que la desigualdad social fomenta el odio. Este enfoque estratégico puede reducir significativamente las tensiones sociales y promover la cohesión social, así como permitir un cambio sistémico.

La recogida de datos acerca de las repercusiones de las medidas positivas y la publicación continua de las conclusiones fomentan la transparencia y la rendición de cuentas. Este proceso no solo informa a los responsables políticos y a las partes interesadas, sino que también genera confianza pública y fomenta los esfuerzos de colaboración para abordar la desigualdad social.

El establecimiento de normas para datos verificados y fiables y una metodología armonizada, que incluya tanto voces personales como datos cuantitativos y cualitativos, garantiza la fiabilidad y exhaustividad de la investigación.

Abordar la desigualdad social a través de una investigación exhaustiva y la recogida de datos es fundamental para mitigar el odio y fomentar una sociedad más cohesiva dentro de la UE. Este enfoque proporciona los conocimientos y las herramientas necesarios para desarrollar políticas e intervenciones eficaces, contribuyendo en última instancia a un panorama social más equitativo y armonioso.



## 4.2.1 Evaluación de las recomendaciones

El último día del panel, se pidió a los ciudadanos participantes que evaluaran cada una de las veintiuna recomendaciones. A continuación se ofrece una visión general de los resultados de esta votación; las recomendaciones se han ordenado en función del nivel de apoyo obtenido.

LUGAR EN LA CLASIFICACIÓN	N.º de recomendación	Título de la recomendación	Nivel de apoyo (nota media de 1 a 6)	Nivel de aprobación (porcentaje de votos)
1	4	<i>Training for Tolerance</i> (T4T) (formación para la tolerancia)	5,23	97,7 %
2	15	Difusión de una cultura de debate en los centros escolares inspirada en los paneles de ciudadanos	5,20	89,9 %
3	1	Una Europa, una definición: tipificar como delito la incitación al odio	5,09	91,2 %
4	2	Protocolo europeo de respuesta eficaz a las notificaciones de delitos de odio	5,04	90,6 %
5	18	Creación de paneles europeos de ciudadanos para jóvenes (edad 16-25) centrados en la lucha contra el odio	5,01	89,2 %
6	16	Reforzar las capacidades sociales y emocionales de los niños y los jóvenes para prevenir el odio	5,00	90,2 %
7	3	Oficina Nacional de Lucha contra el Odio en los Estados miembros	5,00	87,1 %
8	5	Aumentar la sensibilización sobre el odio y las medidas y soluciones existentes para combatirlo con una campaña pública	4,88	89,5 %
9	17	Educación para todas las generaciones de todas las naciones en materia de comunicación no violenta	4,85	88,0 %
10	9	Fiabilidad, hechos y transparencia: verificación y explicación de la financiación de la información	4,83	80,0 %
11	19	Desarrollo de servicios cívicos voluntarios en las comunidades locales para adultos	4,77	85,5 %
12	11	Evitar el sesgo: promover la diversidad de perspectivas en los medios sociales	4,74	82,4 %
13	20	Ayuda para regresar al sentido de la vida	4,72	85,6 %
14	6	Ayudas publicitarias contra el odio	4,68	81,8 %
15	14	Moderación de la IA: protección de las redes sociales frente a la incitación al odio	4,66	79,6 %
16	21	Comprender a las personas: lucha contra la desigualdad social para combatir el odio en la UE	4,59	81,0 %
17	8	Creación de un comité fiduciario independiente	4,57	80,4 %
18	13	tarjeta de navegación segura de la UE	4,50	76,2 %
19	12	Abordar el anonimato en línea para luchar contra el odio	4,48	74,5 %
20	7	Creación de una plataforma a escala de la UE que combine información, recursos, medidas y sistemas de apoyo vinculados a la lucha contra el odio	4,45	78,2 %
21	10	Europa a tu encuentro: medios de comunicación participativos para la ciudadanía	4,18	68,3 %



## 4.2.2 Resumen de las sesiones

El orden del día y el resumen de cada sesión pueden consultarse [aquí](#).

## 4.2.3 Consorcio de contratistas

Los contratistas trabajaron juntos para diseñar y poner en marcha esta nueva generación de paneles europeos de ciudadanos.

- Harris Interactive y Sortition Foundation: selección de ciudadanos.
- VO Europe: comunicación, asistencia y todos los aspectos organizativos de las tres sesiones.
- Equipo de comunicación — Been There Done That, WaterBear y Scope: estrategia de comunicación, incluida la creación, traducción y difusión de diversos contenidos en medios sociales y la elaboración de un documental.

## 4.2.4 Equipo de deliberación (ifok y Missions Publiques)

Los socios del equipo de deliberación, junto con la DG Comunicación, pusieron en común sus conocimientos técnicos para conceptualizar el proceso participativo en general y la metodología para cada sesión. Además, el equipo de deliberación se encargó de la moderación principal y de la mediación en los grupos de trabajo, y supervisó la comunicación de los resultados.

# PONERSE EN CONTACTO CON LA UNIÓN EUROPEA

## En persona

En la Unión Europea existen cientos de centros Europe Direct. Puede encontrar en línea la dirección del centro más cercano ([european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us\\_es](http://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_es)).

## Por teléfono o por escrito

Europe Direct es un servicio que responde a sus preguntas sobre la Unión Europea. Puede acceder a él:

- marcando el número gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por las llamadas);
- marcando el número de la centralita: +32 22999696;
- utilizando el siguiente formulario: [european-union.europa.eu/contact-eu/write-us\\_es](http://european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_es)

# BUSCAR INFORMACIÓN SOBRE LA UNIÓN EUROPEA

## En línea

Puede encontrar información sobre la Unión Europea en todas las lenguas oficiales de la Unión en el sitio web Europa ([european-union.europa.eu](http://european-union.europa.eu)).

## Publicaciones de la Unión Europea

Puede ver o solicitar publicaciones de la Unión Europea en: [op.europa.eu/es/publications](http://op.europa.eu/es/publications) Si desea obtener varios ejemplares de las publicaciones gratuitas, puede contactar con Europe Direct o con su centro de documentación local ([european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us\\_es](http://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_es)).

## Derecho de la Unión y documentos conexos

Para acceder a la información jurídica de la Unión Europea, incluido todo el Derecho de la Unión desde 1951 en todas las versiones lingüísticas oficiales, puede consultar EUR-Lex ([eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu)).

## Datos abiertos de la Unión Europea

El portal [data.europa.eu](http://data.europa.eu) permite acceder a conjuntos de datos abiertos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea, que pueden descargarse y reutilizarse gratuitamente tanto para fines comerciales como no comerciales. El portal también permite acceder a un gran número de conjuntos de datos procedentes de los países europeos.



Oficina de Publicaciones  
de la Unión Europea