

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna
Sede di Forlì

Corso di Laurea in
Scienze criminologiche per l'investigazione e la sicurezza
(Classe LM-88)

TESI DI LAUREA
In Media e Sicurezza

La contronarrazione per il contrasto all'hate speech online di
matrice razziale: campagne a confronto

CANDIDATA
Fabiola Balestrieri

RELATORE
Pierluigi Musarò

Anno Accademico 2019/2020

Dichiarazione di originalità

IMPORTANTE

Si ricorda che il RD n. 475/1925 "Repressione della falsa attribuzione di lavori altrui da parte di aspiranti al conferimento di lauree, diplomi, uffici, titoli e dignità pubbliche" all'art. 1 configura la seguente ipotesi di reato:

"Chiunque in esami o concorsi, prescritti o richiesti da autorità o pubbliche amministrazioni per il conferimento di lauree o di ogni altro grado o titolo scolastico o accademico, per l'abilitazione all'insegnamento ed all'esercizio di una professione, per il rilascio di diplomi o patenti, presenta, come propri, dissertazioni, studi, pubblicazioni, progetti tecnici e, in genere, lavori che siano opera di altri, è punito con la reclusione da tre mesi ad un anno. La pena della reclusione non può essere inferiore a sei mesi qualora l'intento sia conseguito"

Pertanto, si informa che il docente che sorprenderà il laureando/a a copiare - parzialmente o totalmente - la propria tesi o il proprio elaborato finale da opere altrui provvederà, in quanto pubblico ufficiale, a informare le Autorità giudiziarie competenti.

H/La sottoscritto/a BALESTRIERI FABIOLA matr. n. 835907
(cognome e nome)

iscritto/a al corso di laurea in SCIENZE CRIMINOLOGICHE PER L'INVESTIGAZIONE E LA SICUREZZA
candidato/a per la seduta di laurea del mese di DICEMBRE

consapevole

che presentare come opere proprie lavori che siano opera di altri **configura un reato penale** ai sensi del RD n. 475/1925 "Repressione della falsa attribuzione di lavori altrui da parte di aspiranti al conferimento di lauree, diplomi, uffici, titoli e dignità pubbliche"¹

dichiara

sotto la propria responsabilità, che la propria tesi o elaborato finale è originale, e non riproduce, neanche parzialmente, opere di altri come proprie.

Forlì, 19/11/2020

Firma del laureando/a

Fabiola Balestrieri

¹ Art. 1 RD 475/25 "Chiunque in esami o concorsi, prescritti o richiesti da autorità o pubbliche amministrazioni per il conferimento di lauree o di ogni altro grado o titolo scolastico o accademico, per l'abilitazione all'insegnamento ed all'esercizio di una professione, per il rilascio di diplomi o patenti, presenta, come propri, dissertazioni, studi, pubblicazioni, progetti tecnici e, in genere, lavori che siano opera di altri, è punito con la reclusione da tre mesi ad un anno. La pena della reclusione non può essere inferiore a sei mesi qualora l'intento sia conseguito"

INDICE

Introduzione	3
I CAPITOLO	
1. Sulla dialogica dell’odio.....	5
2. L’interdipendenza tra parole ed azioni: discorsi d’odio e crimini d’odio.....	15
3. Verso una definizione giuridica... ed oltre.....	22
II CAPITOLO	
1. L’incitamento all’odio in rete.....	30
2. Funzioni e strategie dei discorsi d’odio online.....	51
3. Discriminazione razziale e xenofobia.....	55
III CAPITOLO	
1. Tecniche di contrasto.....	63
2. Contronarrativa come strategia multifunzionale.....	73
IV CAPITOLO	
1. Valutazione delle campagne di contronarrativa: “Words are stones”.....	88
2. Valutazione delle campagne di contronarrativa: “#Ispeakhuman”.....	95
3. Valutazione delle campagne di contronarrativa: “Stop Hate for Profit”.....	98

Epilogo.....	102
Bibliografia.....	105
Sitografia.....	110

Introduzione

La contronarrazione risponde al messaggio di odio con terminologie volte a screditarlo e decostruirlo tramite l'uso di vari tipi di dialettica (tra cui quella umanitaria con storytelling, umorismo, informazione) promuovendo contenuti riguardanti il rispetto delle differenze e dei diritti umani. Questo perché ad un hate speech consegue un ulteriore messaggio di odio o contenuto così carico di violenza tale da innescare uno scontro bilaterale da cui nessuno può imparare nulla: da qui il successo di questa strategia che si configura non come lotta al pregiudizio, ma come risoluzione copernicana. La rivalutazione della contronarrazione come strumento di contrasto all'hate speech online risulta innovativa perché è capace di ribaltare o arricchire la prospettiva di chi, erroneamente, si fa guidare dal pregiudizio, educandolo al rispetto dei diritti umani anziché imporre il solo strumento normativo di contrasto all'hate speech online.

L'obiettivo che propongo per questo elaborato è quello di descrivere il ruolo della narrazione positiva nel contrasto all'hate speech online presentando le maggiori esperienze di produzione di metodologie contro-narrative su scala nazionale e internazionale, il cui fine è attuare un cambiamento culturale affiancando alla sola regolamentazione anche l'educazione e la sensibilizzazione. Tuttavia i progetti avviati da associazioni, organizzazioni e istituzioni hanno già condotto ricerche in relazione all'attualità dell'hate speech, sensibilizzazione all'argomento ed effetti delle campagne di contronarrazione avviate sul web; per questo motivo credo sia necessario, a questo punto, passare allo step successivo: indagare le tecniche di narrazione alternativa più indicate per promuovere una call to action, cioè la partecipazione attiva di chi assiste o subisce in prima persona parole discriminatorie e incitanti all'odio su piattaforme social e qualsiasi ambiente del web. Il motivo è chiaro, come enunciato nel "Manuale operativo per attività educative sui discorsi d'odio e sulla

costruzione di una contro narrativa” (dal progetto REACT):

Se infatti le manifestazioni di odio, aggressività e razzismo sono sempre più diffuse in rete e i contenuti dichiaratamente ostili o violenti tendono ad essere normalizzati, è anche vero che il web rappresenta al tempo stesso uno spazio in cui coltivare gli ‘anticorpi’ per questo fenomeno. Attraverso i social network quelli che un tempo erano unicamente utenti sono oggi anche produttori di contenuti, e in quanto tali suscettibili di essere educati, guidati verso la possibilità di proporre una narrazione, una lettura della realtà, alternativa a quella impregnata d’odio. (React 2019, 2)

Perché la scelta dell’hate speech online e non offline? Perché il primo presuppone gli stessi esiti nefasti del secondo con l’aggiunta delle caratteristiche intrinseche del web che, grazie alla garanzia dell’impunità offerta dall’anonimato e all’edificazione di eco chambers, esprime tutta la sua pericolosità soprattutto nei raid violenti motivati dai pregiudizi.

Ultima specifica, ma non per importanza, è la scelta dell’hate speech online di matrice razziale derivante da tre motivazioni: i report europei pubblicati negli ultimi anni evidenziano un significativo aumento di odio online in veste razziale e xenofoba; l’hate speech occupa il terzo livello della piramide dell’odio individuata dalla Commissione su intolleranza, xenofobia, razzismo e fenomeni d’odio; la discriminazione razziale è, sin dalle origini, la più becera e meno evoluta perché parte da una caratteristica evidente (nel momento in cui incontriamo una persona per la prima volta ciò che scorgiamo in primis è il colore della pelle o una disabilità in quanto immediatamente visibile, poi il modo di vestire, di parlare, il profumo e i suoi interessi) che il pregiudizio finisce per estendere ad ogni dimensione dell’individuo, non presuppone un minimo di riflessione o scoperta come per le discriminazioni religiose, di genere, et similia.

I CAPITOLO

1. Sulla dialogica dell'odio.

Nell'ultimo decennio abbiamo assistito ad un uso improprio del linguaggio ordinario, o meglio, non adatto all'edificazione di una società basata sul rispetto dei diritti umani e sulla cooperazione tra individui, tuttavia è un uso consono alla diffusione di odio e disordine atti a conseguire una serie di obiettivi egoisticamente effimeri. Fin da bambini siamo in grado di produrre un'infinità di messaggi linguistici relativi ad esperienze passate, presenti e persino mai vissute, non a caso la produttività è una delle caratteristiche che contraddistingue il linguaggio umano. Quest'ultimo viene definito da Faloppa come «la capacità (e la facoltà) degli esseri umani di comunicare pensieri, esprimere sentimenti e in genere di informare altri esseri umani sulla propria realtà interiore o sulla realtà esterna» (Faloppa 2019, 18). Ecco che, da questa affermazione, risulta lampante individuare la genesi della declinazione dell'odio nella capacità umana di comunicare tramite discorsi scritti, gestuali o vocali, poiché senza la possibilità di concepire vari modi di interagire non avremmo potuto dar forma al sentimento di odio che talvolta guida le nostre scelte. Un odio che mai tramonta, ma continua a declinare nelle sue forme peggiori, attestando l'involuzione culturale ed emotiva della specie umana. «E' qualcosa che riemerge da un passato, antico e recente, nel quale sono stati rimossi ma non rielaborati i "mai morti" miti della razza, della supremazia religiosa, della difesa dagli uomini neri stupratori di donne bianche, delle terre incontaminate» (Tramma, Brambilla 2019, 90). Difatti i natali dell'odio sociale non sono da ricondursi ai giorni nostri, ma solo in tempi recenti esso vede un mutamento nel contenuto e nell'aspetto comunicativo poiché gli individui, superando i precedenti tabù, si sentono liberi di esprimerlo pubblicamente. Si pensi all'esposizione e condivisione dell'odio nelle piazze di città, parchi, club di calcio e, persino, su forum, chat di giochi

online o social network; trattasi, spesso, di conversazioni che imbastiscono alla meglio argomenti su cui si è poco ferrati, ma di cui si è in grado di discutere fino a separare famiglie e, nel migliore dei casi, provocare un tafferuglio. Fin qui, fino alla zuffa tra compagni può sfuggire una risata, ma la stessa non è ammessa quando il discorso d'odio da bar o sul web porta alla costruzione di subculture violente. Il passo dalla rissa all'incitamento all'odio, al crimine d'odio è breve, tant'è che Ziccardi attribuisce ad alcuni argomenti una «capacità genetica» (Ziccardi 2016, 17) di avviare manifestazioni d'odio: politica, sport, sessualità, religione, ecc.

Parlare di dialogica dell'odio vuol dire indagare la potenzialità del dialogo, scritto e parlato, di configurare *eventi discorsivi*¹ generatrici di realtà, ovvero come i discorsi mossi da sentimenti d'odio siano in grado di traslare il proprio contenuto nel campo del tangibile, influenzando i pensieri e le azioni che conducono la nostra quotidianità: tutto ciò si presenta come atto di nascita della narrazione dell'odio. Nello specifico, la narrazione dell'odio viene definita anche *discorso d'odio* oppure *hate speech* e, come ci informa Cerquozzi, «appartiene ad una categoria elaborata negli anni '70 dalla giurisprudenza statunitense (poi *Brandenburg v. Ohio* 395 US 444 del 1969) per indicare un genere di parole e discorsi che non hanno altra funzione a parte quella di esprimere odio e intolleranza verso una persona o un gruppo, e che rischiano di provocare reazioni violente contro quel gruppo o da parte di quel gruppo» (Cerquozzi 2018, 47). È necessario specificare, preliminarmente, che non esiste una definizione condivisa né tra discipline né universalmente tra paesi sui discorsi d'odio, esistono definizioni operative che li delineano come espressioni che incitano all'odio verso alcune persone e alcuni gruppi di persone, sulla base di caratteristiche legate alle nazionalità, alle etnie, alle razze, al genere, alle disabilità, alle identità sessuali. Allo stesso modo, in letteratura non esiste un termine ben preciso per rappresentare questo fenomeno ormai

¹ Per maggiore chiarezza circa la funzione del discorso nelle dinamiche di potere di una società, consultare *L'ordine del discorso: e altri interventi*, saggio di Michel Foucault.

diligante, verso cui far convergere quelle condotte (parlate ed esperite)² di odio nei confronti di determinate categorie. Così, oltre a hate speech e discorso d'odio, abbiamo a disposizione l'espressione *narrazione tossica*. Coniata dal collettivo italiano Wu Ming negli anni 2000, il termine *narrazione tossica* appare una formula biochimica costruita ad hoc per descrivere le tossine emanate da chi vuol costruire e mantenere un ordine sociale diseguale, invertito e ingiusto. Riporto qui di seguito le parole di un membro del collettivo bolognese, estrapolate da un'intervista recente, che meglio disvela le motivazioni alla base del concetto.

Grazie alla metafora della tossicità, delle tossine, l'espressione rende l'idea di una narrazione raccontata sempre allo stesso modo, dalla stessa visuale, senza mai forzare quella visuale. Una storia raccontata male, rimuovendone sempre gli stessi elementi, a furia di sentirla raccontare ti intossica, non riesci più ad immaginare l'oggetto di quella narrazione in maniera diversa. La narrazione tossica della «immigrazione fuori controllo», dell'«invasione» – smentita da tutti i dati disponibili – non permette di immaginare in modo diverso gli esseri umani accomunati e appiattiti dalla parola «immigrati». Ripetuta sempre allo stesso modo, ossessivamente, ogni volta escludendo gli elementi che la smentirebbero, viene assunta come realtà e ti intossica, il tuo corpo non riesce più a farne a meno.³

È altrettanto interessante il suggerimento per decostruire le pratiche narrative tossiche, affinché si predisponga il terreno per la diffusione di quello che il membro del collettivo definisce *sguardo obliquo*; quest'ultimo corrisponde ad un nuovo modo di cogliere le situazioni sociali, sempre affiancato da una narrazione positiva, ma capace di

² Al fine di attenersi ad una corretta lettura dell'elaborato, è bene ricordare il presupposto in base a cui tutte le parole d'odio rappresentino una codifica di informazioni d'odio relative a comportamenti violenti passati e, probabilmente, matrice di condotte violente future. Per cui una condotta è il modo in cui una persona o un gruppo di persone decide di condurre la propria vita, quindi è una somma di parole ed azioni in un rapporto di interdipendenza.

³ L'intervista completa, <https://www.armadanote.com/2018/03/18/wu-ming-1-lo-sguardo-obliquo/>.

andare oltre la razionalità in quanto le tossine fanno leva sull'emotività. Disquisiremo di questa ulteriore lente epistemologica come contrasto ai discorsi d'odio online nei capitoli successivi.

Aaron Peckam e Tullio De Mauro hanno ristretto il focus dal discorso alle parole che compongono e delineano la retorica della narrativa. Peckam parla di *hate words* come termini che causano dolore perché usati in modo dispregiativo, insulti non utilizzati nel linguaggio comune dal momento che verrebbero disapprovati, parole ontologicamente portatrici di sconforto e di etichette, come la N-word tipica dello slang americano. Pur percorrendo lo stesso versante, De Mauro, invece, mette in evidenza quanto molte parole non offensive possano ugualmente nuocere all'interlocutore qualora inserite – nemmeno tanto artificialmente – in un contesto tale da screditare o insultare; sono parole di per sé comuni, eppure diventano un espediente per ferire il prossimo. Contributo a dir poco importante, se pensiamo che l'analisi delle sopracitate parole d'odio, e l'inventario che ne è seguito, è stata inserita nella relazione finale della Commissione “Jo Cox” sull'intolleranza, la xenofobia, il razzismo e i fenomeni di odio, di cui De Mauro ne è stato un componente.

L'interdipendenza tra parole e azioni viene confermata dall'eguale intensità di danno che, talvolta, entrambe possono provocare. Esattamente per la crescente pericolosità delle conseguenze dei discorsi d'odio, molti hanno deciso di studiare il fenomeno in relazione agli effetti e non alle cause, spingendo Mary Kate McGowan a proporre il termine *harmful speech* e Susan Benesch a utilizzare il termine *dangerous speech*. La professoressa Benesch, oltre ad aver coniato l'espressione *dangerous speech*, ha dato avvio nel 2010 al Dangerous Speech Project (DSP), il cui scopo è prevenire la violenza in paesi come Repubblica Ceca, Kenya, Sudan, India, Pakistan, Nigeria, Sri Lanka e Myanmar tramite il contributo di studi sulla violenza intergruppo innescata da un determinato tipo di discorso pubblico. Il primo presupposto affinché determinate espressioni rientrino in questo concetto è che siano in grado di aumentare il rischio che un gruppo commetta azioni violente nei confronti di un altro gruppo, senza necessariamente

provocare violenza in modo diretto; secondariamente, è sufficiente che un gruppo giustifichi la violenza fisica. Sebbene nel Manuale di guida pratica del DSP il discorso pericoloso venga differenziato dai discorsi d'incitamento all'odio, ad una prima lettura la definizione data dalla Benesch di dangerous speech può essere intercambiabile con quella di discorso d'odio: «Qualsiasi forma di espressione (ad esempio discorso, testo o immagini) che può aumentare il rischio che il suo pubblico condonerà o commetterà violenza contro i membri di un altro gruppo» (Benesch, Buerger, Glavinic, Manion 2018, 5). Secondo il pensiero degli autori del DSP è dispersivo parlare di discorso d'odio giacché entra in gioco la componente emozionale, quale il sentimento di odio, che risulta difficilmente misurabile ed estremamente variabile per essere utilizzata in studi che siano di aiuto alla salvaguardia della pace nei paesi selezionati. Le domande che decreterebbero la differenza tra discorso d'odio e dangerous speech sono «cos'è esattamente l'odio? Quanto deve essere forte o duratura un'emozione per contare? E l'"odio" nei discorsi di incitamento all'odio significa che chi parla odia o cerca di persuadere gli altri a odiare o vuole che le persone si sentano odiate?» (ibidem, 7). Di conseguenza si sono concentrati sul discorso pericoloso in quanto non è dettato da un'emozione soggettiva come l'odio, è più facile da analizzare come categoria più specifica ed è capace di ispirare la violenza di massa, molto più semplice da rilevare ed analizzare. Eppure la dichiarata ambiguità dell'incitamento all'odio sembra caratterizzare anche il dangerous speech analizzato: non è il discorso pericoloso, come dichiarazioni pubbliche di leader politici, mosso da sentimenti difficilmente rilevabili? L'incitamento all'odio non riguarda gruppi o individui che condividono caratteristiche simili, parimenti al dangerous speech? Il discorso d'odio non possiede la potenzialità di causare violenza – diretta o indiretta – o di giustificare comportamenti violenti? Non solo violenza fisica, ma anche psicologica. In aggiunta, leggendo il manuale, possiamo notare come altre caratteristiche del dangerous speech corrispondano a quelle dell'hate speech, quali promozione della paura, circolazione di notizie false e rapida diffusione per mezzo di media digitali e Internet; in egual modo entrambi i concetti condividono anche

quelli che sono stati identificati come «tratti distintivi» (ibidem, 12), cioè delle tecniche retoriche che si ripetono schematicamente nel momento in cui sorge l'esigenza di ottenere supporto e consenso dai membri di un gruppo per mettere in atto una violenza di massa verso un gruppo esterno - accusa allo specchio, deumanizzazione, affermazioni di attacco a donne e ragazze, minaccia all'integrità o alla purezza del gruppo e messa in discussione della lealtà all'interno del gruppo. L'accusa allo specchio prevede che un gruppo attribuisca al gruppo antagonista la volontà di compiere atti violenti nei loro confronti in egual misura a quelli che commetterebbero essi stessi, in questo modo il gruppo principale rende necessaria e giustificata l'efferatezza che si appresta a compiere, motivata dalla propaganda del leader il quale disvela un pericolo imminente. La deumanizzazione consiste nel considerare individui o gruppi di individui non umani, espropriandoli del tratto morale tipico di chi è degno di esser considerato umano; spesso i membri dell'outgroup vengono etichettati come animali ripugnanti, ad esempio insetti da schiacciare, o come microbi da eliminare. Le affermazioni di attacco a donne e ragazze permettono di mobilitare l'ingroup in difesa di una delle fette più deboli della propria collettività, promuovendo e giustificando la condotta violenta contro l'aggressore. La minaccia all'integrità e alla purezza di un gruppo vengono utilizzate dal leader del gruppo principale al fine di innescare la paura che i membri del gruppo target possano diventare una minaccia, quindi dovranno essere allontanati per preservare l'integrità e la salute del proprio gruppo. Ulteriore tecnica è la messa in discussione della lealtà dell'ingroup, pericolosa perché costringe i membri a non simpatizzare col gruppo esterno (per i motivi di cui sopra), in caso contrario sarebbero considerati traditori e trattati allo stesso modo.

In questo caso i tratti distintivi del dangerous speech sono stati adattati a dinamiche conflittuali fra gruppi (in prevalenza etnici), nondimeno questi espedienti retorici possono riferirsi anche a singoli individui accomunati da religione, identità sessuale, genere, ecc., i quali subiscono atti e discorsi di incitamento all'odio. I tratti distintivi proposti dal DSP di per

sé non sono pericolosi, ma lo diventano se inseriti in un framework ben definito.

In sintesi, ritengo corretto convalidare il termine *dangerous speech* così inteso dalla Benesch – come categoria ristretta – solo in merito al raggiungimento dello scopo perseguito dal DSP, per avvalersi di una più semplice rilevazione del fenomeno ed operatività nel contrasto ad esso. Nonostante ciò, per le peculiarità comuni evidenziate, appare logico inserire il discorso pericoloso tra le innumerevoli espressioni con cui presentare il discorso d’odio, dal momento che si prospetta un suo sottotipo.

A questo punto possiamo riservare un fugace accenno al terreno su cui prolifera il discorso d’odio che Fumagalli preferisce chiamare «situazione di discorso d’odio» (Fumagalli 2019, 58). I sei punti che descrivono la situazione d’odio sono portatore d’odio, gruppo target, terreno comune, tolleranti, intolleranti e tolleranti in apparenza. Discuteremo degli ultimi tre elementi nel secondo capitolo per approfondire i loro atteggiamenti nella realtà online – visto che il web appare una simulazione di contesti reali. Di grande rilevanza, ad ora, è il terreno comune di attitudini e credenze che lega la platea al portatore d’odio, il quale invia messaggi a norma d’odio ad un pubblico ampio, ben consapevole di quanto la divulgazione della percezione di insicurezza e pericolo acquisisca maggiori potenzialità se rivolta ad una marea di uditori. Quasi a riprodurre una drammatizzazione della realtà, uno spettacolo che provvede sempre a rimarcare la parabola del buono e del cattivo. Fumagalli considera «il terreno comune di una situazione di discorso d’odio come l’insieme di atteggiamenti proposizionali consci e inconsci sul gruppo target da cui a) il parlante e gli ascoltatori sviluppano la loro interazione conversazionale, b) il parlante matura una ragionevole aspettativa di successo» (ibidem, 59). In primo luogo, la folla che ascolta il portatore d’odio spesso è lì per partecipare a un dibattito pubblico politico motivata dall’aspettativa di percepire/ricevere emozioni/informazioni il cui contenuto è già noto perché esposto precedentemente dagli ideali del partito di riferimento, quindi l’interazione conversazionale è semplice da instaurare. In secondo luogo,

sempre nel caso di dibattiti politici d'odio, il parlante porta con sé la stessa aspettativa dei suoi ascoltatori facendo leva su quelle norme d'odio ormai sedimentate. Così che l'incitamento all'odio si realizza in un tripudio di convinzioni e convenzioni precedentemente condivise, benché superficialmente convalidate da informazioni false oggi veicolate dal web. Trattasi di pedagogie dell'odio (Pasta 2018, 51) che nulla hanno a che fare con la valenza educativa della collettività, ma sono in grado di diseducare la folla ristabilendo un ordine morale che si instaura sulle polarizzazioni (buono o cattivo, vero o falso, bianco o nero). Non esistono vie di mezzo, non esiste multiculturalismo che regga di fronte alla minaccia difensiva di sé, della propria famiglia, salute o lavoro, neppure sono concepibili atti di solidarietà concessi a peso d'oro. Le pedagogie dell'odio rievocano il mantenimento di uno status quo hobbesiano, il cui unico giudice morale è il Leviatano di turno che nulla ha di eccezionale se non la pretesa di emanare diktat alla pari di un despota. Tant'è che gli individui scelti come bersaglio sono vittime fungibili, individuate per ciò che rappresentano in quanto appartenenti a un gruppo considerato pericoloso, scelte non per ciò che realmente sono, una vittima vale l'altra purché sia situata nel polo del Male: l'anticamera di una dittatura dell'odio. È tristemente paradossale se pensiamo che per le pedagogie dell'odio chi ci minaccia è un soggetto meritevole di tutela, che da «pericolante» (Tramma, Brambilla 2019, 89) diviene privilegiato nell'immaginario collettivo per la condizione di debolezza in cui giace. Non stiamo parlando esclusivamente di gruppi o partiti di estrema destra, ma di tutti coloro che usano il messaggio pubblico per indirizzare le visioni altrui verso una realtà personalizzata, inficiata da polemiche e discussioni violente. Una realtà che, purtroppo, assume legittimazione sociale perché queste figure svincolano dalla responsabilità di veicolare il falso e l'odio, rappresentando tutto ciò che più dista dal buon esempio. È comunque evidente l'incommensurabile apporto che sovranisti e populistici danno alla proliferazione di hate speech, forti dei disguidi creati dalla continua lotta tra libertà di espressione e discorso d'odio, togliendo centralità ad esperti del settore e vittime. «I predicatori d'odio sono tra le figure pubbliche di maggiore successo degli ultimi anni. Usare parole di

odio, alimentare il razzismo nei confronti di minoranze, tanto meglio se si tratta di gruppi che non prendono mai la parola e che non hanno alcuna influenza sull'opinione pubblica, è diventata un'attività molto "remunerativa", sia in termini di consenso elettorale, sia per la carriera politica di singole persone» (Scaramella 2016, 5).

Gli attivisti di Amnesty International hanno dedicato il proprio impegno ad analizzare in che modo e contro chi erano rivolti i discorsi d'odio all'interno di dichiarazioni di candidati alle elezioni politiche del 2018 ed europee del 2019, tramite un accurato monitoraggio delle stesse. Il Barometro dell'odio del 2018 ha confermato la mancata responsabilità di molti politici su temi importanti come promozione e difesa dei diritti umani; ancora più sconvolgente è stato scoprire quanto incentivassero, di converso, l'incitamento alla violenza, la discriminazione, un linguaggio e idee misogine, xenofobe e razziste. Oltre alla ricompensa in cifre elettorali, effettivamente i risultati rivelano una sconfitta a causa delle «centinaia di migliaia di persone, incitate al disprezzo e alla violenza verso due terzi del genere umano, allo scopo di raccogliere consensi elettorali» (Amnesty International 2019, 3). Purtroppo anche i dati del Barometro dell'odio del 2019 non sono affatto rincuoranti: dal monitoraggio delle dichiarazioni dei candidati alle elezioni europee è emersa una correlazione tra notizie ben precise e formazioni politiche che utilizzano ed esortano ad utilizzare un linguaggio discriminante e incitante all'odio. Quindi parliamo di un hate speech politico altamente selettivo perché ha lo scopo di spostare l'attenzione solo su alcuni temi, allo stesso tempo è un hate speech ampiamente diffuso con l'aiuto delle caratteristiche intrinseche del web che permette di raggiungere un numero cospicuo di persone ed influenzarle. L'uso di tecniche retoriche ricorrenti per proporre le pedagogie popolari dell'odio e repulsione verso alcuni gruppi sociali più vulnerabili come i migranti, sono i punti chiave di entrambe le campagne elettorali.

Per chiarire quanto il messaggio/diktat nel discorso d'odio pubblico possa essere pericoloso e influenzare le persone a giustificare o commettere violenza, il DSP ha proposto una valutazione qualitativa che

prevede l'analisi di cinque fattori, grazie a cui è possibile prevedere il loro comportamento.

Per capire se un messaggio è pericoloso quando diffuso in un contesto particolare, è necessario esaminare sia il contenuto che il contesto. È importante, inoltre, poter confrontare la pericolosità di messaggi diversi. A tal fine abbiamo sviluppato un modo semplice e sistematico per analizzare il discorso nel contesto, elencando e descrivendo tutti gli elementi che possono rendere più pericoloso un particolare esempio di discorso. Il risultato è una struttura in cinque parti (vedi Figura 1) che include il messaggio stesso, il pubblico, il contesto storico e sociale del messaggio, il parlante e il mezzo con cui un parlante trasmette un messaggio. Analizzare ciascuno di questi cinque elementi non è solo essenziale per identificare come opera un linguaggio pericoloso, ma è anche utile per progettare interventi per diminuire la pericolosità di quel discorso. (Benesch, Buerger, Glavinic, Manion 2018, 10)

Un ulteriore metodo di valutazione di dichiarazioni pubbliche è il test di soglia estratto dal Piano d'azione di Rabat sull'incitamento all'odio, pubblicato nel 2018 dall'Ufficio per i diritti umani delle Nazioni Unite. Il test permette di capire quando e se un'affermazione può essere considerata istigazione alla discriminazione, all'odio o alla violenza e quindi perseguibile come reato, analizzando contesto, contenuto, oratore, intento, probabilità di danno ed estensione del discorso. È disponibile per società di social media, aziende, Stati e società civile e, ancor più importante, è accessibile a tutti grazie alla traduzione in 32 lingue.⁴ Recentemente Ferrini e Paris si sono cimentati nell'analisi delle retoriche xenofobe su piattaforme social sottolineando come le tecniche oratorie che incitano all'odio odierne siano differenti dai DDO (discorsi d'odio)

⁴ Link alla notizia <http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Notizie/Pagine/Una-scheda-sullhate-speech-disponibile-in-32-lingue.aspx>

testuali tipici del passato. Questi ultimi⁵ sono congegnati in maniera minuziosa e organica mediante l'impiego di figure retoriche quali sineddoche, deminutio, iperbole, climax, metonimia e metafora. Essi, inoltre, hanno provato a costruire una tassonomia dei DDO tradizionali riconoscendo quattro categorie a cui sono collegate altrettante funzioni: «1. DDO per mimesi (sia emozionale che educativa): attivano la funzione emotiva sul personaggio; 2. DDO per esercizio di stile: attivano la funzione poetica; 3. DDO come mezzo per un fine: attivano la funzione conativa; 4. DDO performativo: attivano la funzione emotiva sulla persona» (Ferrini, Paris 2019, 40).

Bojarska (Bojarska 2018, 5) ci ricorda che anche Gelber e McNamara hanno effettuato uno studio qualitativo nel 2016 con il fine di creare una sorta di tipizzazione dei discorsi d'odio dannosi sperimentati dal gruppo target a partire dai compiti che ogni tipo assume: normalizzare espressioni negative stereotipate e comportamenti discriminanti incoraggiando all'imitazione, danneggiare la dignità, distruggere l'autostima altrui, confinare gli individui del gruppo target nello scomparto dell'inferiorità, provocare angoscia, mantenere gli squilibri di potere all'interno di gerarchie sociali e razziali, silenziare il gruppo target, influenzare gli astanti, ridurre la libertà di movimento e associazione.

L'interdipendenza tra parole ed azioni: discorsi d'odio e crimini d'odio.

Dinanzi agli approcci appena enunciati, di così varia natura, conviene chiedersi se l'intensità del danno si attesta al medesimo livello per l'eterogeneità di tipologie presentate. Quale discorso d'odio può causare effetti peggiori su un gruppo di persone, ciò che danneggia la dignità o che normalizza comportamenti discriminanti?

Ziccardi ci viene in aiuto richiamando alla mente che nel 1954 Gordon Allport, psicologo sociale, elaborò l'*Allport's Scale of Prejudice and*

⁵ Rimandiamo al secondo capitolo la descrizione dei DDO testuali attuali perché sviluppate nell'ambiente online.

Discrimination valutando gli atteggiamenti dell'ingroup nei riguardi dell'outgroup, in modo da comprendere e misurare quanto il pregiudizio sia in grado di produrre delle conseguenze sociali. Possiamo considerarlo il pioniere dell'hate speech: sebbene non abbia vissuto l'amplificazione dei discorsi d'odio tipici dell'era digitale moderna, è stato uno dei primi a chiedersi come poter misurare l'odio all'interno di una comunità e quanto le dinamiche gruppali potessero generare atteggiamenti di diversa rilevanza. In fin dei conti, rispetto al passato sono mutati il contesto e gli strumenti, ma le dinamiche conflittuali che investono i gruppi sociali sono le stesse dalla nascita del secondo uomo (o donna) sulla terra. Che sia per carenza di risorse, appropriazione del territorio o minaccia alla sopravvivenza, il conflitto è parte integrante della natura umana e genera tante conseguenze quante sono le forze che influenzano la decisione alla base della sua risoluzione. Secondo il darwinismo sociale non è raro che gli individui cerchino di soppiantarsi a vicenda nei modi più disparati, assumendo comportamenti più o meno gravi, a volte intenzionalmente ed altre senza pensare alle possibili conseguenze. Così Allport ci illustra come sia semplice e, purtroppo, immediato iniziare ad etichettare un gruppo minoritario con stereotipi negativi e arrivare addirittura a sterminarlo per mezzo di genocidio. È il motivo per cui bisogna condannare molti discorsi d'odio che si vestono di una finta ironia, perché se indossata troppo spesso può trasformare chi ne fa largo uso – e chi lo ascolta – in un indossatore macchiato di hate crimes. Allport ha pensato di ergere la scala partendo da:

1) Antilocution. Si tratta del comportamento più lieve, nel quale i componenti di un gruppo più forte, di maggioranza, dileggiano, burlano, tratteggiano con stereotipi negativi o immagini non veritiere, spesso in maniera colorita o enfatizzandone i difetti, un gruppo di minoranza. È già considerato frasario ingiurioso, o discriminatorio, ma non preoccupa per i toni in sé ma per il potenziale di odio che potrebbe, in una escalation successiva, generare.

2) Avoidance. In questa fase, e come secondo livello di gravità, le persone del gruppo di maggioranza evitano volontariamente i componenti di un gruppo di minoranza. Il danno arrecato, in questo caso, prende la forma dell'isolamento delle persone ed è manifestazione chiara, per esempio, di xenofobia o di odio nei confronti del diverso o dello straniero che si finalizza con l'esclusione.

3) Discrimination. Nel terzo livello un gruppo (solitamente di maggioranza) discrimina un altro (solitamente di minoranza) negando ai componenti di quel gruppo l'accesso in condizioni di eguaglianza alle opportunità, ai beni e ai servizi della società in cui tutti e due i gruppi vivono. Di solito s'impedisce al gruppo preso di mira di potersi garantire un'istruzione come tutti, o di poter ottenere posizioni lavorative di prestigio o, comunque, senza discriminazioni. Il pregiudizio, in questa fase, è azionato anche con leggi o regolamenti a ciò finalizzati.

4) Physical attack. L'aggressione fisica è il quarto stadio. Tali comportamenti sono definiti, in molti ordinamenti, quali hate crimes. I componenti dei gruppi di minoranza sono, in questo caso, presi di mira con atti vandalici, distruzione delle loro proprietà o attacchi fisici violenti, il linciaggio delle persone di colore, i ghetti ebraici, le violenze contro la comunità LGBT sono alcuni esempi in tal senso.

5) Extermination. Infine, il gruppo di maggioranza può voler sterminare i componenti del gruppo di minoranza; in pratica, vuole eliminare l'esistenza stessa degli avversari. I quattro esempi più noti di genocidio, crimini di guerra e pulizia etnica sono quelli contro i nativi americani, la soluzione finale nazista nei confronti degli ebrei, il genocidio in Ruanda e gli episodi di pulizia etnica in Bosnia e durante le guerre nella ex – Jugoslavia. (Ziccardi 2016, 22 – 23)

Nel percorrere al contrario l'incremento dell'odio prefigurato dalla scala, è ravvisabile una matrioska di condotte in cui ognuna viene inclusa nell'altra. Se definiamo l'atteggiamento di minor gravità il seme e quello di maggior gravità la madre, è possibile visualizzare la matrioska come la somma di tutti gli elementi di cui si compone, infatti ciò che ha portato al compimento di pulizie etniche e genocidi è stata l'escalation di precedenti comportamenti lesivi dei diritti umani quali formazione di stereotipi, pregiudizi, incitamento all'odio, xenofobia, discriminazione e violenza fisica. Analoga preoccupazione viene presentata dall'Anti-Defamation League che ha realizzato una Piramide dell'odio (Figura 1) conforme alla scala di Allport. Anche qui il rischio di incremento da atteggiamenti a comportamenti contraddistinti da *bias motivation* deriva

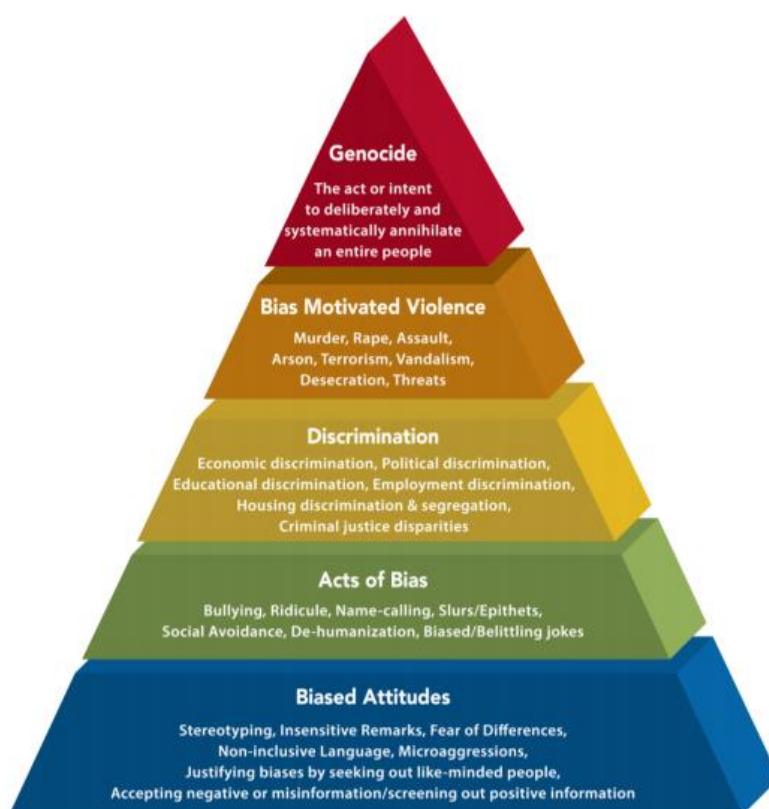


Figura 1 – Piramide dell'odio dell'Anti – Defamation League (www.adl.org)

da una normalizzazione dell'odio, per cui accade che si arrivi a commettere reati gravi (atti vandalici, omicidio, genocidio) a partire dall'accettazione sociale di atteggiamenti e comportamenti basati sul pregiudizio di minore intensità (linguaggio non inclusivo, ricerca capri

espiatori, esclusione sociale)⁶. Quindi sorge l'esigenza di contrastare su più fronti la disseminazione dell'odio ancor prima che raggiunga lo stadio embrionale, «occorre combattere il discorso d'odio non solo nella sua forma visibile, le espressioni utilizzate, ma anche alla radice, ossia a livello degli atteggiamenti» (Keen, Georgescu 2016, 166). Ciò che può sembrare ai nostri occhi un piccolo cambiamento delle condotte socialmente e moralmente accettabili, a lungo termine esso genera grandi cambiamenti comportamentali su vasta scala e in maniera esponenziale: l'effetto farfalla di Lorenz, adattabile al mondo fisico, matematico e sociale.

Parole d'odio pronunciate ripetutamente nel quotidiano aumentano la possibilità che, a distanza di anni, possano essere commessi crimini d'odio. A conferma di ciò si segnala una notizia di cronaca recente riguardante l'omicidio del ragazzo Willy Monteiro Duarte ad opera di 4 ragazzi rigonfi d'odio, fedeli a ideologie violente, intolleranti e xenofobe. Due di questi, due fratelli, hanno coltivato per anni il seme dell'odio alimentato dal contesto sociale e politico di appartenenza e da narrazioni tossiche proposte da media tradizionali e new media, a loro volta chissà a quante altre persone hanno trasmesso la loro tossicità.

Da portatori d'odio (vedi Figura 2) in 9 anni si sono trasformati in criminali d'odio, perché in fin dei conti si tratta di hate crime, e ci si è giunti a causa della mancata "impunità" delle dichiarazioni pubbliche istiganti all'odio e alla violenza. Come qualsiasi reato ispirato dall'odio, questo evento trasmetterà un messaggio abbastanza chiaro al gruppo identitario a cui appartiene la vittima: chi vi rientra non è ben accetto e soprattutto dovrà vivere in un clima di puro terrore, con la paura di sentirsi costantemente in pericolo, consci che prima o poi il portatore d'odio di turno possa lasciarlo senza respiro, bruciarlo o pestarlo a morte. «L'impatto più vasto, sul gruppo, rende il reato ispirato dall'odio più grave rispetto al medesimo reato commesso senza che la motivazione sia basata sul pregiudizio» (ODIHR , IAP 2016, 18). Per non parlare, poi, delle ritorsioni su persone che in qualche modo sono collegate al gruppo

⁶ L'Anti – Defamation League ha messo a disposizione di chiunque volesse approfondire l'argomento una mini lezione online per comprendere il meccanismo della Piramide dell'odio
https://www.adl.org/sites/default/files/Understanding_the_Pyramid_of_Hate-Web/story_html5.html

target anche in modo indiretto, le quali diventerebbero vittime per associazione e «possono includere coppie interraziali e persone che sostengono minoranze o cause umanitarie, compresi gli appartenenti a gruppi della società civile o ad associazioni che lavorano su questioni attinenti ai diritti umani nell'interesse di minoranze, come i profughi o i gay e le lesbiche» (ibidem, 39).

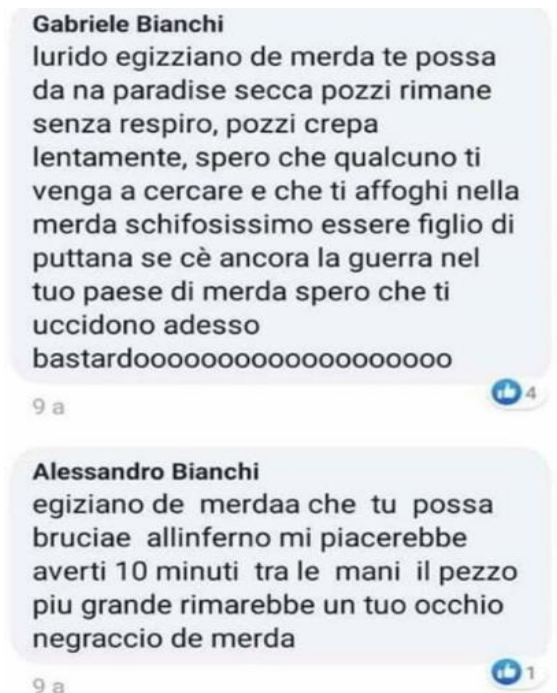


Figura 2 – Esempi di discorso d’odio convertito in crimine d’odio (dalla pagina Instagram il_robepierre)

La chiave di volta per evitare di raggiungere il punto di non ritorno – il declino dell’umanità – risiede in altrettante piccolissime variazioni del contesto familiare e sociale di un qualsiasi individuo con condotte devianti, al fine di provocare cambiamenti rilevanti nella costruzione di un’etica individuale. Basta un piccolo e sinergico impegno per non arrivare a giudicare un crimine d’odio con “Che ha fatto? Ha solo ucciso un immigrato!”, interrompendo inoltre la catena di una potenziale serialità.

Per cui è necessario ribadire che i discorsi d’odio «rappresentano una grave preoccupazione, poiché possono creare un ambiente favorevole al verificarsi di crimini ispirati dall’odio e, per tale via, alimentare conflitti sociali su più larga scala» (ibidem, 25). Ovviamente, non bisogna assolutamente confondere i crimini d’odio con i discorsi d’odio: i primi

sono dei reati che constano di un reato base e una motivazione fondata sul pregiudizio negativo nei confronti di una vittima in relazione ad una sua caratteristica specifica protetta, ad esempio ciò che riflette la propria identità o che crea un'identità di gruppo solitamente evidente (lingua, etnia), i secondi per molti Stati non sono meritevoli di criminalizzazione; i crimini d'odio pongono il focus sulla motivazione che ha guidato al reato base, invece i discorsi d'odio si concentrano su forma, contenuto dell'espressione, ideologia ed effetto dell'espressione; i primi vengono posti in essere tramite violenza fisica e attacchi alla proprietà, i secondi mediante parole, immagini, simboli, utilizzando supporti cartacei o audiovisivi; per l'hate crime la legge è l'unico strumento di contrasto, all'opposto l'hate speech esige un coordinamento operativo di vari organismi⁷. La guida messa a punto dall'Ufficio per le Istituzioni Democratiche e per i Diritti Umani (ODIHR) e dell'Associazione Internazionale dei Pubblici Ministeri (IAP) si configura come strumento a supporto di un miglioramento delle tecniche di investigazione e contrasto agli hate crimes, e individua i «casi nei quali le caratteristiche protette sono fondamentali o immodificabili, come la comune identità etnica, religiosa o di altro tipo, tra le più riconosciute nelle legislazioni sui diritti umani» (ibidem, 24). Tuttavia, se hate speech e hate crime si differenziano per rilevanza penale dell'offesa, focus, modalità d'azione e strumenti di risoluzione, in base al riconoscimento di caratteristiche e gruppi vulnerabili protetti è possibile affermare che entrambi sono manifestazioni di intolleranza nei confronti di alcuni gruppi sociali e analogamente violano i principi di uguaglianza, elementi fondanti delle società democratiche.

In altre parole, la distanza tra i due tipi di manifestazione in realtà è posta sulla stessa linea di continuum, giacché l'una risulta l'evoluzione atavica – quindi involuzione – dell'altra in presenza di fattori che disincentivano il rispetto dell'esistenza e della libertà altrui.

⁷ Maggiori informazioni sulle differenze tra hate speech e hate crime sono facilmente reperibili all'interno del corso online implementato nel 2015 dal Programma Europeo per la Formazione dei Professionisti del Diritto sui Diritti Umani (HELP) a disposizione di magistrati e avvocati degli Stati Membri del Consiglio d'Europa, disponibile insieme ad altri corsi al seguente link <http://help.elearning.ext.coe.int/?lang=it>

3. Verso una definizione giuridica... ed oltre.

Fino ad oggi non si è riusciti a delineare i tratti definitivi del linguaggio d'odio con precisione tale da inquadralo all'interno di una norma giuridica. Abbiamo a disposizione alcune specificazioni, più o meno puntuali, che vogliono essere pietre miliari per future misure legislative di contrasto ai discorsi d'odio, online e offline. Il fenomeno dispone di un corredo genetico variegato dal punto di vista linguistico, prodotto da numerosi documenti che ne descrivono i caratteri in maniera diretta o indiretta, citando espressamente i discorsi d'odio o arrivando comunque a denominarli per vie traverse.

A partire dalle fonti che ne parlano in maniera mirata, il genoma figurato dell'hate speech vede il suo esordio nel 1965 con l'articolo 4 della Convenzione internazionale sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale (ICERD), ratificata in Italia con la legge Reale (L. 13 ottobre 1975, n. 654). La Convenzione attesta che «gli Stati Parte condannano ogni propaganda e organizzazione che siano fondate su idee o teorie di superiorità di una razza o gruppo di persone di un certo colore o di una certa origine etnica, o che tentino di giustificare o promuovere l'odio e la discriminazione razziale in qualsiasi forma, e si impegnano ad adottare immediatamente misure positive finalizzate ad eliminare ogni incitamento alla discriminazione o atto discriminatorio», configurando il discorso d'odio online come un tentativo pubblico di propagandare primitive gerarchizzazioni, sforzo che può andare a buon fine solo smuovendo le emozioni dell'ascoltatore e, magari, con l'ausilio di notizie false che accelerino il processo di mobilitazione individuale. E ancora «gli Stati Parte considereranno reato punibile per legge ogni diffusione di idee basate sulla superiorità o sull'odio razziale, ogni incitamento alla discriminazione razziale, nonché ogni atto di violenza o incitamento a tali atti, rivolti contro qualsiasi razza o gruppo di individui di diverso colore o origine etnica, così come ogni assistenza ad attività razzistiche, compreso il loro finanziamento», vietando la partecipazione a qualsiasi organizzazione che intenda perseguire gli scopi qui citati. E si è arrivati a queste decisioni nella convinzione che «qualsiasi dottrina di superiorità

fondata sulla distinzione tra le razze è falsa scientificamente, condannabile moralmente ed ingiusta e pericolosa socialmente, e che non esiste giustificazione alcuna per la discriminazione razziale, né in teoria né in pratica, in nessuna parte del mondo», per giunta sancendo la pericolosità sociale di chi diffonde un certo tipo di pensiero in pubblico mediante vocaboli d'odio, a maggior ragione se il portatore d'odio riveste un importante ruolo istituzionale, divenendo un pericolo per l'equilibrio democratico del paese che rappresenta.

Successivamente incontriamo il Patto internazionale sui diritti civili e politici del 1966, un trattato entrato in vigore nel 1976 il cui art. 20, comma 2 dichiara che «Qualsiasi appello all'odio nazionale, razziale o religioso che costituisce incitamento alla discriminazione, all'ostilità o alla violenza deve essere vietato dalla legge». Seppur non riportando il termine discorso d'odio, l'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani (UNHCHR) nella scheda sull'incitamento all'odio puntualizza il significato di alcune terminologie: l'appello implica l'intenzione di promuovere l'odio verso un gruppo pubblicamente, in cui odio e ostilità rimandando a forti emozioni irrazionali verso dei membri di gruppi nazionali, religiosi o razziali e il cui incitamento conduce al rischio di discriminazione e violenza nei loro confronti.

La Raccomandazione n. 20 del 30 ottobre 1997 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa vede i discorsi d'odio come «tutte le forme di espressione che contribuiscono a propagandare, stimolare, promuovere o giustificare l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo, ovvero altre forme di odio basate sull'intolleranza, compresa quella che si esprime sotto forma di nazionalismo aggressivo e di etnocentrismo, di discriminazione e di ostilità nei confronti delle minoranze, dei migranti e delle persone di origine immigrata». Ivi compreso l'hate speech online poiché rientra tra le forme di espressione dell'odio, reso esplicito sotto l'aspetto di immagini, video, audio, non solo parole. Secondo il Manuale “Bookmarks. A manual for combating hate speech on line through human rights education”, edito dal Consiglio d'Europa nel 2020, ne conviene che «l'odio diffuso in rete rientra quindi nella fattispecie del discorso di incitamento all'odio».

Nella Decisione Quadro del Consiglio dell'Unione Europea sulla lotta contro talune forme di espressioni di razzismo e xenofobia del 2008, (2008/913/GAI) i discorsi di incitamento all'odio devono essere puniti come reati e riguardano atti come «pubblico incitamento alla violenza o all'odio rivolto contro un gruppo di persone o un membro di tale gruppo definito sulla base della razza, del colore, la religione, l'ascendenza, la religione o il credo o l'origine nazionale o etnica», perseguibile se commesso «mediante diffusione e distribuzione pubblica di scritti, immagini o altro materiale».

Ecco che ci imbattiamo nuovamente nel Piano d'azione di Rabat del 2012 il cui articolo 20 suggerisce i sei fattori del test di soglia utile per giudicare se una dichiarazione possa essere identificata come reato, con livelli di soglia elevati in modo da evitare o render difficile attuare una limitazione alla libertà di espressione. Sempre nella Scheda sull'incitamento all'odio dell'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani i fattori del test sono stati chiariti con estrema accuratezza:

- (1) Il contesto: Il contesto è di grande importanza al momento di valutare se determinate dichiarazioni possono incitare la discriminazione, l'ostilità o la violenza contro il gruppo target, e può avere un impatto diretto sull'intenzione e/o la causalità. L'analisi del contesto dovrebbe collocare l'atto linguistico nel contesto sociale e politico prevalente al momento in cui l'atto linguistico è stato prodotto e propagato;
- (2) Il relatore: Il ruolo o lo status del relatore all'interno dell'azienda dovrebbe essere preso in considerazione, in particolare la posizione di questa persona o della sua organizzazione nel contesto del pubblico affrontato dal discorso;
- (3) L'intento: L'articolo 20 del Patto prevede l'intento. La negligenza e la temerarietà non sono sufficienti per qualificare un atto come un reato ai sensi dell'articolo 20 del

Patto, in quanto questo articolo richiede "appello" e "incitamento" piuttosto che la semplice distribuzione o circolazione di materiale. A questo proposito, richiede l'attivazione di una relazione triangolare tra l'oggetto e il soggetto dell'atto linguistico e il pubblico;

(4) Il contenuto e la forma: Il contenuto del discorso costituisce uno dei punti principali studiati durante le deliberazioni del tribunale nonché un elemento fondamentale dell'incitamento. Un'analisi del contenuto può includere il grado in cui il discorso è stato provocatorio e diretto nonché la forma, lo stile, la natura degli argomenti impegnati nel discorso o l'equilibrio stabilito tra gli argomenti impegnati;

(5) L'ampiezza dell'atto linguistico: L'ampiezza include tali elementi come il raggio dell'atto linguistico, la sua natura pubblica, la sua rilevanza e dimensione del suo pubblico. Gli altri elementi da considerare includono se il discorso è pubblico, quali mezzi di diffusione si usa, ad esempio un singolo volante o una trasmissione sui media mainstream o su Internet, la frequenza, la quantità e la portata delle comunicazioni, se il pubblico disponeva dei mezzi per agire sull'incitamento o se la dichiarazione (o il lavoro) fosse fatta circolare in un ambiente limitato o ampiamente accessibile al pubblico; e

(6) La probabilità, inclusa l'imminenza: L'incitamento, per definizione, è un delitto tentato. L'azione incoraggiata dal discorso dell'incitamento non deve essere commessa affinché il discorso sia considerato un reato. Tuttavia, è necessario identificare il livello di rischio di danno che potrebbe derivarne. Ciò significa che i tribunali dovranno determinare che c'era una probabilità ragionevole che il discorso riuscisse a incitare azioni concrete contro il gruppo target, riconoscendo nel contempo il legame causale che dovrebbe essere diretto.

Dopo un'attenta analisi dei sei fattori, possiamo notare quanto dichiarazioni di leader politici e religiosi vadano ben oltre la soglia massima del test, fino a raggiungere picchi di intolleranza acuta, senza l'ombra di richiamo da parte di organismi istituzionali superiori, ancor meno sono oggetto di formulazione di un capo d'accusa: il risultato di una simile impunità è il mancato riconoscimento di una responsabilità morale, prima che penale, delle parole pronunciate pubblicamente. Punto debole del Piano è l'esclusione delle piattaforme social dal gruppo degli stakeholder, ormai teatro principale della diffusione di discorsi d'odio.

In base alla Raccomandazione n.35 del Comitato per l'eliminazione della discriminazione razziale (CERD) del 2013 «il discorso che attacca particolari gruppi razziali o etnici può impiegare un linguaggio indiretto al fine di mascherarne i bersagli e gli obiettivi. [...] I principi articolati nella presente raccomandazione si applicano all'incitamento all'odio razzista, sia che provenga da individui o gruppi, in qualunque forma si manifesti, oralmente o in stampa, o diffuso attraverso i media elettronici, inclusi Internet e i siti di social networking, così come forme non verbali di espressione come l'esposizione di simboli, immagini e comportamenti razzisti in occasione di raduni pubblici, compresi eventi sportivi». E, similmente ai fattori del Piano di Rabat, la Raccomandazione del CERD individua cinque elementi costituenti un linguaggio d'odio:

- Il contenuto e la forma del discorso: se il discorso è provocatorio e diretto, in quale forma è costruito e diffuso e lo stile in cui viene pronunciato.
- Il clima economico, sociale e politico prevalente al momento in cui il discorso è stato pronunciato e diffuso, inclusa l'esistenza di modelli di discriminazione contro gruppi etnici e altri gruppi, comprese le popolazioni indigene. Discorsi che in un contesto sono innocui o neutri possono assumere un significato pericoloso in un altro: nei suoi indicatori sul genocidio il Comitato ha sottolineato l'importanza della località nella valutazione del significato e dei potenziali effetti dell'incitamento all'odio razzista.

- La posizione o lo status dell'oratore nella società e il pubblico a cui è diretto il discorso. Il Comitato richiama costantemente l'attenzione sul ruolo dei politici e di altri formatori dell'opinione pubblica nel contribuire alla creazione di un clima negativo nei confronti dei gruppi protetti dalla Convenzione, e ha incoraggiato tali persone e organismi ad adottare approcci positivi diretti alla promozione della comprensione interculturale e armonia. Il Comitato è consapevole della particolare importanza della libertà di parola in materia politica e che il suo esercizio comporta doveri e responsabilità speciali.
- La portata del discorso, inclusa la natura del pubblico e i mezzi di trasmissione: se il discorso è stato diffuso attraverso i media tradizionali o Internet, e la frequenza e l'estensione della comunicazione, in particolare quando la ripetizione suggerisce l'esistenza di una strategia per generare ostilità verso i gruppi etnici e razziali.
- Gli obiettivi del discorso: il discorso che protegge o difende i diritti umani di individui e gruppi non dovrebbe essere soggetto a sanzioni penali o di altro tipo.

La definizione più recente e che maggiormente si avvicina alla globalità del concetto di hate speech è quella proposta dalla Raccomandazione di politica generale n. 15 della Commissione europea contro il razzismo e l'intolleranza del Consiglio d'Europa (ECRI) del 21 marzo 2016, questa «intende per discorso dell'odio il fatto di fomentare, promuovere o incoraggiare, sotto qualsiasi forma, la denigrazione, l'odio o la diffamazione nei confronti di una persona o di un gruppo, nonché il fatto di sottoporre a soprusi, insulti, stereotipi negativi, stigmatizzazione o minacce una persona o un gruppo e la giustificazione di tutte queste forme o espressioni di odio testé citate, sulla base della "razza", del colore della pelle, dell'ascendenza, dell'origine nazionale o etnica, dell'età, dell'handicap, della lingua, della religione o delle convinzioni, del sesso, del genere, dell'identità di genere, dell'orientamento sessuale e

di altre caratteristiche o stato personale». Faloppa pone una critica all'accostamento dei termini sopruso, insulto e stereotipo negativo (Faloppa 2020, 135) in quanto non è possibile affiancare un atto generico con un atto linguistico e un'idea, rendendo indefinita la formulazione del concetto di hate speech. A mio parere, l'intento di affiancarli non è riconducibile all'obiettivo di paragonarli ma si vuole render chiara l'evoluzione e le conseguenze di un atto generico (sopruso), originato da un'idea (stereotipo) supportata da un atto linguistico (insulto), iscritti in occasioni favorevoli al loro congiungimento, cioè in presenza di narrazione dell'odio di un'elevata entità. Ciò che si presta ad alcune difficoltà è la rilevazione del reale intento di incitare all'odio terze persone, anche se nei casi di personaggio pubblico è possibile dedurlo dall'analisi cumulativa di dissertazioni plateali offline e di post pubblicati online negli anni.

Basandoci sui suggerimenti fin qui riportati, è possibile riscontrare quanto le caratteristiche principali del discorso d'odio rintracciate da Lunaria siano aderenti alla natura del fenomeno stesso. Nel report internazionale, l'associazione specifica che per essere considerato come tale il discorso d'odio deve contenere espressioni pubbliche offensive che incitino a discriminazione, ostilità o violenza contro un gruppo specifico individuato sulla base di pregiudizi e stereotipi negativi e per questo motivo inferiorizzato, concorrendo alla violazione di diritti fondamentali della persona – dignità, partecipazione alla vita politica e sociale, uguaglianza e libertà). Ma, più di ogni altro aspetto, è basilare che questi comportamenti siano finalizzati a «suscitare una reazione o un'azione ostile, discriminatoria o violenta da parte degli interlocutori» (Lunaria 2019, 10), quel suscitare che presuppone il trasferimento dell'emozione dall'oratore all'interlocutore, ponendo le fondamenta per l'istigazione al compimento di atti d'odio. L'indagine condotta da Ipsos per l'Istituto Toniolo e Parole O_Stili giunta pochi mesi fa alla Camera dei Deputati, condotta al fine di valutare la condotta dei cittadini italiani sul web, ha evidenziato che il 73% dei partecipanti crede che la violenza verbale espressa in pubblico abbia degli effetti sulla vita reale del ricevente e, non solo, il 74% la considera una vera e propria aggressione: è così che si

realizza il passaggio da parole ostili a comportamenti avversi. A riguardo sono molto più consapevoli i cittadini dai 18 ai 34 anni, il cui 68% considera risonante l'associazione tra hate speech virtuale e vita reale. Quindi, effettivamente, siamo abbastanza provvisti dei requisiti necessari per edificare una serie di regole sui discorsi d'odio in base a cui di disciplinare le condotte individuali o gruppali, in ambienti reali o virtuali.

II CAPITOLO

1. L'incitamento all'odio in rete.

La curiosità di Faloppa lo spinge a cercare il primo riferimento disarticolato ai discorsi d'odio online (Faloppa 2020, 23), riconducibile al 2007 all'interno di un articolo de "la Repubblica" in riferimento a dissidi verbali tra democratici e repubblicani, e un secondo sempre promosso dal quotidiano nel 2009. La mia, di curiosità, va ben oltre la consapevolezza giornalistica circa l'esistenza di questo fenomeno e il suo uso, conviene chiedersi quanti anni prima della presa di coscienza collettiva ha avuto origine l'hate speech online? Poteva esser prevedibile il decorso nefasto odierno? Sarà forse per una tendenza prettamente professionale, da futura sociologa mi interessa individuare l'esistenza di elementi che avrebbero potuto destare preoccupazione circa il tendenziale uso di parole per alimentare le narrazioni dell'odio; anche se in questo elaborato è centrale l'idea della tossicità dei discorsi a partire dalla scelta dei vocaboli, è ulteriormente di primaria importanza tenere a mente quanto le parole siano in realtà i fertilizzanti di un fenomeno che negli anni ha assunto rilevanza sociale, poiché ha prodotto mutamenti nei comportamenti quotidiani degli individui tanto che si assiste alla nascita di nuove subculture devianti da stroncare nell'immediato affinché si riesca ad evitare il completamento della normalizzazione dell'odio e una conseguente variazione di principi collettivi, attualmente essenziali per la disapprovazione morale e sociale dei discorsi d'odio, forse ultima risorsa per praticare un cambio di rotta.

Condivisibile è il presupposto in base al quale l'eziogenesi dei discorsi d'odio online risale esattamente al momento in cui è stata sancita la fruibilità di Internet. Difatti la democratizzazione del Web ha permesso a chiunque di usufruire dei contenuti messi a disposizione soprattutto con la nascita dei social media e, al pari del suffragio universale, non presenta restrizioni di alcun tipo essendo accessibile anche a chi necessiterebbe un

libretto di istruzioni. L'alfabetizzazione digitale si scopre ancor più necessaria se pensiamo che la mancata padronanza di Internet come mezzo comunicativo rende incompetenti di fronte ad un discorso d'odio online, soprattutto se non è un hate speech fine a se stesso ma veicola velatamente pregiudizi e stereotipi generando l'interiorizzazione di emozioni negative e cattive abitudini.

Il sondaggio dell' Eurobarometro sul Pluralismo e la Democrazia dei Mezzi di Comunicazione, relativo al 2016, dimostra che il 75% delle persone che seguono e/o partecipano a discussioni e conversazioni online hanno sentito, letto oppure sono state coinvolte in prima persona in dibattiti che incitano, promuovono o giustificano odio, disprezzo, xenofobia o altre forme di intolleranza. Per tali motivazioni è importante che gli utenti di Internet siano in grado di comprendere, analizzare, valutare e verificare non solo i contenuti espliciti, ma anche i messaggi impliciti. (Cerquozzi 2018, 51)

Quando si parla di caratteristiche dell'hate speech online non possiamo assolutamente prescindere da quelle che definiscono il Web e i new media. Proprietà della rete sono amplificazione, anonimato, produttività, itineranza, permanenza, inclusività e velocità e in base all'utilizzo che ne si vuol fare ognuna di queste può degenerare in pericoli per ciascun nuovo cibernauta.

L'analisi delle reti sociali mostra la ramificazione del messaggio di odio che diviene un «odio esposto» (Ziccardi 2016, 17), si estende fino a invadere l'emotività di chi lo accoglie, così «milioni di persone possono venire a conoscenza di quella discussione e, a seconda di quanto quell'argomento diventi di tendenza, prendervi persino parte» (ibidem). L'amplificazione non riguarda solo la ripetizione delle parole usate nel messaggio d'odio da parte di più persone, ma prevede anche la trasmissione – volontaria o meno – di semplificazioni e riduzioni che attuano una distorsione della realtà e una volta interiorizzate modellano

l'immaginario collettivo. Ciò che facilita maggiormente l'assimilazione di determinate convinzioni nella staffetta dell'odio è il passaggio di un testimone emotivamente esasperato: è il caso delle flame wars, quando utenti si inseriscono in dibattiti già avviati il cui contenuto sta loro a cuore ma non sono in grado di intavolare argomentazioni a favore dei bisogni ardentemente vissuti, quindi sono in qualche modo costretti dalla propria incompetenza a disconnettersi abbandonando la discussione dopo aver infiammato gli animi oppure ad assumere «atteggiamenti arroganti ed offensivi» (Pasta 2018, 94) avvalorando le motivazioni esposte con tesi imperniate su appartenenze identitarie che nulla hanno a che vedere con il focus del discorso. Tisseron paragona questi comportamenti alle reazioni di attacco e fuga tipiche del mondo animale e dei piccoli gruppi, entrambe risposte semplici da mettere in pratica di fronte a contesti scomodi e insicuri. Reazioni primordiali e istintive, solitamente attese da parte della popolazione più giovane che stenta a padroneggiare consapevolmente le proprie emozioni, infatti del 62% di giovani che nell'ultimo anno ha incontrato messaggi d'odio durante la navigazione circa il 43% dichiara di farsi coinvolgere dalle discussioni infuocate cercando di evitare offese di ogni genere⁸. Dei risultati presentati si cerca di tener conto anche del numero di ore passate sul web che tende ad accrescere esponenzialmente l'incursione in pericoli di ogni sorta.

Un esempio riguarda attacchi social nei confronti di Rom o Sinti insediati nelle periferie di città. Nella Figura 3 riporto alcuni commenti ad un articolo di giornale che descriveva la rabbia di persone residenti a Guidonia per la presenza di un campo Rom.

⁸ Indagine su flame wars e comunicazione <https://paroleostili.it/ricerche/flame-wars-e-comunicazione/>



Figura 3 – Dalla cronaca di adnkronos

A quanto pare la convivenza tra nomadi e residenti appariva poco fattibile, dato che nel 2017 si è arrivati addirittura al lancio di sassi a cui è seguito un lancio di commenti infiammati nei quali si invoca l'identità nazionale per delimitare un confine inesistente tra chi si atteggia da padrone e chi si crede realmente tale. Non sia mai che un italiano condivida il territorio con qualcuno, ci vuol poco per sentirsi in pericolo, minacciati dalla diversità. Non è un caso che abbia scelto come esempio di flame war una situazione d'odio che individua nel fuoco l'unico strumento risolutivo di un disagio fittizio. Fortunatamente è recente la notizia della condanna a 400 ore di lavoro socialmente utile di un uomo di 46 anni che nel 2014 pubblicò su Facebook parole d'odio razziste nei confronti di una famiglia di origine Sinti, suggerendo il trasferimento in campi di concentramento⁹. Il portavoce della propaganda razzista, ad esclusione del politico di turno, rientra nella figura dell'*hater* che ha assunto un ruolo centrale ancor prima dell'hate speech online, e successivamente collocato in secondo piano per far posto all'analisi di un nuovo fenomeno, ignorando che gli odiatori sono i principali artefici dell'amplificazione di discorsi d'odio nello spazio digitale. Gli odiatori utilizzano il Web per esternare l'avversione nei confronti di specifiche

⁹ Link all'articolo https://www.tgcom24.mediaset.it/cronaca/emilia-romagna/modena-frasi-social-contro-i-nomadi-condannato-a-lavorare-gratis-400-ore_14403461-202002a.shtml

categorie sociali o gruppi accomunati da un'idea, e attaccano apparentemente senza una reale motivazione.

Sono persone che odiano e aggrediscono proprio perché non hanno altri argomenti per contrastare dialetticamente e culturalmente “l'oggetto” che scatena in loro sentimenti di paura e timore. È proprio questo il motivo per il quale molti degli odiatori si identificano, per compensare la loro identità fragile e vulnerabile, con determinati gruppi sociali o con determinate ideologie: con la propria squadra sportiva, con un gruppo ideologico estremista, con una nazione, con un gruppo sociale, con un partito politico, con un gruppo religioso. Rinunciano pertanto alla loro identità incompleta e traballante, per sostituirla integralmente con quella del gruppo o dell'ideologia con la quale si identificano totalmente. Le motivazioni che spingono persone “normali” ad eliminare ogni inibizione e a diventare degli odiatori seriali possono essere molteplici: dalla noia, alla ricerca di attenzione, dalla vendetta al piacere di fare un danno agli altri, manifestando liberamente le proprie frustrazioni. In definitiva, non esiste una categoria unica di “odiatore”, bensì diverse tipologie che si identificano in relazione alla motivazione che li spinge a odiare. (Andrisani 2020, 49)

L'amplificazione del discorso d'odio ne irrobustisce il peso, man mano che si espande ne conferisce legittimazione, specialmente se chi lo diffonde viene percepito come personaggio autorevole sulla base del quantitativo di like che riceve ad ogni post o tweet pubblicato. Poiché chiunque può immettere online qualsiasi tipo di contenuto, personale o su terzi, vero o falso, sotto forma di immagine o video, è pressoché impossibile riconoscere il nodo da cui si è generato il discorso d'odio e l'unico stratagemma per eludere il dubbio sulla sua veridicità o meno è quello di accreditare l'utente che l'ha condiviso in base alla sua reputazione. Secondo Pasta, infatti, sui social network

cambia chi riconosce l'autorevolezza della fonte: nella cultura del libro è garantita da poteri centralizzati riconosciuti, seppur orientabili e portatori di interesse (case editrici, università, quotidiani e riviste); nell'ambiente digitale invece l'autorevolezza è riconosciuta nei pari e modifica tutti gli ambiti della produzione culturale. [...] Di fronte allo scorrere del News Feed di Facebook, capita di condividere un link senza neppure aprirlo, poiché si è unicamente spinti dalla fiducia e dalla stima riposte nell' "amico" che lo ha condiviso. (ibidem, 73)

Il credito dato ad un discorso d'odio proveniente da una fonte politica e dagli "amici" che la sostengono, ha il potere di modificare e creare nel tempo un prodotto culturale xenofobo il quale va ad erodere i principi costituzionali di solidarietà ed uguaglianza e, peggio ancora, porta a decisioni politiche e legislative ispirate dall'odio che ledono i diritti delle persone più vulnerabili prive ormai di qualsiasi speranza di soccorso, reduci da un'espropriazione di diritti fondamentali. Spiega la cofondatrice di Vox, la professoressa Marilisa D'Amico «La conseguenza più allarmante è che oggi sembra bastare un tweet del ministro dell'interno per chiudere i porti italiani alle navi trasportanti richiedenti protezione, potenzialmente titolari di un diritto fondamentale garantito dalla Costituzione: il diritto d'asilo (art.10, comma 3 Cost.)»¹⁰.

L'autorevolezza del portatore d'odio viene rafforzata se almeno una volta egli ha postato simboli o immagini stereotipate e ricorrenti per interpretare un episodio di attualità, visto che «per costruire la fabulazione del mondo, il discorso ha bisogno di sentirsi una società che si riconosce in immagini condivise» (ibidem, 82). Infatti, i discorsi d'odio online sono accomunati dall'impiego della metafora applicata principalmente alle immagini, molto più banali da strumentalizzare e modificare così da indurre associazioni negative in chi le osserva.

¹⁰ Ulteriori dati emersi dalla nuova Mappa dell'intolleranza 4.0 redatta da Vox Diritti (Osservatorio italiano sui diritti) sono consultabili su <http://www.voxdiritti.it/la-nuova-mappa-dellintolleranza-4/>

Solitamente si tratta di meme capaci di proporre stereotipi e suggerire spiegazioni ironiche su tematiche retrograde e per questo aberranti (Figura 4). L'umorismo sprezzante di chi ha dato vita all'accostamento



Figura 4 – Dalla profilo personale Facebook di Luigi di Maio

qui presentato sa più di scherno, purtroppo anziché suscitare disgusto ha riscosso grande successo sul Web. E se a qualcuno è sfuggito, nessuna preoccupazione, ci ha pensato il Ministro degli affari esteri e della cooperazione internazionale in persona a propagare – o propagandare? – l'eterna associazione tra il colore nero e i neri come se non vi fosse altro sulla terra con quel colore, associazione che sappiamo bene quanto rievochi il concetto di gerarchie delle razze e l'inferiorizzazione di chi non è bianco. Ignorando il meccanismo di amplificazione online – per questo meritevole di un patentino di navigazione – si fa portatore d'odio, alla stregua di un pifferaio incantatore di serpenti riesuma il mito biologico della razza, incentivando i fruitori a farsi una risata e ad autoassolversi da qualsiasi impegno morale data la “leggerezza” dell'argomento. Ovviamente ha immediatamente conquistato una critica

dal New York Times: «Negli Usa chi fa ironia sul blackface si dimette o viene licenziato» puntualizzano le autrici dell'articolo Emma Bubola e Gaia Pianigiani, consapevoli della scarsa responsabilità politica e morale del Ministro in questione. L'episodio potrebbe essere ricondotto ad uno dei motivi per cui «l'educazione alla legalità, alla controparola, alla discussione pacata, sta attraversando un momento di grandissima crisi dovuto all'utilizzo massiccio di odio da due degli ambiti della società più influenti e che dovrebbero dare un buon esempio: i grandi media e il mondo della politica. In entrambi i settori si è scoperto che il far circolare odio porta lettori, consensi, elettori, e in tutti gli ambiti non si disdegna l'utilizzo dell'odio come valuta causando anche un aumento sensibile nella tolleranza alle espressioni d'odio in capo ai cittadini, che si sono ormai abituati a determinati toni» (Ziccardi 2018, 37). Aspetto positivo è che la comunicazione politica viene percepita – da riceventi e semplici spettatori – come essa realmente si presenta, cioè ostile ad alcune categorie, tuttavia la maggior parte della popolazione giustifica l'uso di un certo tipo di linguaggio aggressivo proposto da soggetti con cariche politiche, oppure l'uso di immagini brutali per il messaggio che trasmettono come mostrato nella Figura 4.

Dopo il succitato esempio possiamo supporre che ci sono dei casi in cui le nuove tecnologie forniscono nuove opportunità per la realizzazione e l'intensificazione di condotte d'odio devianti, sanzionate e non. A tal proposito la ricerca "Fanning the Flames of Hate: Social Media and Hate Crime" condotta da Muller e Schwarz nel 2019 presenta l'obiettivo di indagare il legame tra social media e crimini ispirati dall'odio: essi hanno scoperto che le emozioni ostili espresse nei riguardi dei rifugiati sono stati assunti come predittori di crimini d'odio nei loro confronti prevalentemente in quei comuni che registravano un elevato uso dei social media. Quindi dai risultati si evince che i social media, grazie alla possibilità data ai consumatori di esprimersi usando qualsiasi tipo di linguaggio, possono fungere da propagatori di crimini violenti. Con questa affermazione non si vuol intendere che l'hate speech online desti maggior allarme sociale rispetto a crimini accertati, come la pornografia minorile o il furto d'identità, ma che l'incitazione all'odio razziale in tutte

le sue forme tramite l'utilizzo dei nuovi media acceleri e intensifichi la gravità o la frequenza di comportamenti sempre più giustificati, rispetto ai quali la Rete assume pertanto un ruolo moltiplicatore e amplificatore, dinamica che può esser fermata solo eliminando il messaggio portatore d'odio nell'immediato per evitare che venga riprodotto da più voci all'interno dello stesso ambiente digitale.

Ulteriore caratteristica di Internet, che lo contraddistingue rispetto agli altri media, è l'anonimato garantito agli utenti spesso correlato al concetto di impunità che assicura i cibernauti da una potenziale sanzione penale reale conseguente a un comportamento online. Vi è l'idea che l'oscuramento della vera identità possa acuire le potenzialità devastatrici dell'odio, modificando gli approcci relazionali e rendendo il fruitore di anonimato maggiormente libero di diffondere parole, meme, immagini, suoni e intere espressioni discriminatorie in rete volte a edificare una condizione umana ideale. Purtroppo questo disegno è valido esclusivamente in caso di azioni che sono comunemente considerate più gravi come la pedofilia; mentre lo stesso mal si applica ad episodi di incitamento all'odio, percepito meno serio perché già assimilato nel modus vivendi della cultura popolare, in quanto chi aggredisce verbalmente il gruppo target persegue un ideale fantomatico e non ha problemi a mostrare al pubblico il proprio volto e nome, anzi tra gli obiettivi vi è quello di accrescere la cerchia dei militanti e nascondere i dati relativi alla propria persona potrebbe minare la credibilità del progetto e l'affidabilità personale. Soprattutto i portatori d'odio amatoriali riportano nome e cognome reali, spesso inconsapevoli delle regole d'uso di blog o social network e del funzionamento generale della rete. Difficilmente vengono utilizzati pseudonimi o profili falsi o profili altrui. In alcune circostanze quello che viene confuso come anonimato è più che altro la percezione che qualsiasi traccia lasciata nel percorso in rete non sia rilevabile, di conseguenza l'utente spregiudicato mette a punto discorsi d'odio online in maniera disinvolta, ignaro dell'esistenza di provider.

D'altronde

rimanere anonimi durante le attività in rete è un procedimento complesso: nel momento stesso in cui ci si collega si entra in un ambiente dove tutto è tracciato e dove i dati delle attività sono mantenuti per mesi, se non per anni. Non stupisce, quindi, che chiunque voglia seminare odio online si interessi agli strumenti che la tecnologia può offrire per impedire una successiva identificazione dell'agente. [...] Chi professionalmente vuole far perdere le proprie tracce opera in maniera differente. Di solito si affida a Tor, strumento che permette di cambiare gli indirizzi IP della connessione e, quindi, far cadere quello che è il più certo collegamento tecnico e geografico a una persona presente su Internet. [...] Tor permette di attivare servizi nascosti, denominati hidden services: sono siti web o luoghi di discussione che rimangono anonimi e che sono raggiungibili solo dall'interno della rete cifrata; spesso molti siti che seminano odio operano in quest'area. (Ziccardi 2016, 95-96)

Oggigiorno i *leoni da tastiera* hanno bisogno di essere riconosciuti, ad esempio i *trolls* – le cui origini risalgono al 1992 – esacerbano il divertimento o la sfida agendo senza l'aiuto dell'anonimato. La loro attività comprende una serie di atteggiamenti dispettosi che possono essere innocui o assumere la forma di scherno e molestie, persino giungendo a rovinare la fama di figure importanti attraverso la pubblicazione di dettagli personali imbarazzanti incorniciati da una narrazione offensiva.

La rete ormai è diventata la culla di nuovi fenomeni sempre più complessi da regolare, caratterizzati dalla crescente esigenza di mostrare quanto sia facile attaccare l'umanità altrui utilizzando termini dispregiativi in difesa della propria di umanità – dispersa a dire il vero, trattasi della difesa di interessi personali – ed è interessante notare che vengono presi di mira bersagli appartenenti a categorie vulnerabili e più

di tutto silenziosi, né presenti in rete né in grado di rispondere agli attacchi per mezzo di altri strumenti. Fin troppo elementare sparare sulla Croce Rossa, eppure la vigliaccheria viene presa ad esempio ancora da molte persone, troppe. L'anonimato non consente di legittimare l'imitazione e la reiterazione di condotte ostili, mai quanto riesce a farlo l'esposizione di soggetti i cui lineamenti fisici e caratteriali sono tratteggiati con autorevolezza e fiducia. Palesarsi in pubblico simboleggia approvazione e «prova sociale» (Bojarska 2018, 3) di condotte messe in atto tramite linguaggio d'odio: dunque le narrazioni tossiche vengono interpretate e assimilate come una modalità di comportamento appropriata, in modo da conformarsi agli altri senza nemmeno elaborare le informazioni acquisite ma semplicemente per imitazione, un risparmio energetico neurale di pochi secondi e superfluo a scapito della vita altrui. «Uno studio del Pew Research Internet Project ha evidenziato che l'impiego di Facebook e Twitter riduce radicalmente l'espressione delle reali opinioni. Quando un utente percepisce di avere un'opinione minoritaria rispetto alla propria rete sociale, decide di non esprimerla in percentuali maggiori che nella vita offline» (Pasta 2018, 88), dicasi effetto alone. Per di più, la prova sociale fornita dai nostri vicini virtuali non viene scalfita da chi ha conoscenze maggiori sull'argomento di discussione, per varie motivazioni tra cui quella di temere aggressioni verbali per aver esposto un pensiero che in quel dato ambiente non risulta coerente con l'idea maggioritaria, insieme a potenziali ripercussioni per aver violato i canoni dell'influenza sociale normativa.

L'avvento di Internet ha permesso ad ognuno di noi di immettere contenuti di ogni genere quali immagini, video, testi, meme, audio e programmi radiofonici e di renderli disponibili alla condivisione da parte di altre persone che non necessariamente dobbiamo conoscere su blog, social network, forum. Le difficoltà sorgono nel momento in cui il messaggio, diffuso tramite varie forme, ha il fine ultimo di creare immaginari e narrative d'odio che desensibilizzino o fomentino le masse contro un bersaglio specifico: da qui parte la sfilata di offese, molestie, atti degradanti e deumanizzanti. I portatori d'odio vengono, così, costantemente stimolati dalla struttura produttiva della rete, inventando

sempre nuovi artifici retorici efficientemente messi a punto per diffondere pregiudizi ed escludere gruppi di persone, scongiurando un loro intervento partecipativo mediale alla costruzione di un frame alternativo a quello d'odio.

Con alcuni esperimento neuro scientifici Noriega e Iribarren hanno mostrato come l'esposizione a programmi commerciali radiofonici trasmettenti messaggi violenti nei confronti degli immigrati irregolari messicani provocava, negli ascoltatori statunitensi, un aumento dei livelli di stress e ansia, misurabili attraverso marcatori quali cortisolo e testosterone presenti della saliva. Un successivo studio notò come i social network collegati alla radio determinassero, anche dopo la messa in onda dei programmi, un allineamento su posizioni xenofobe e islamofobe, attraverso la ripetizione dei discorsi. (ibidem, 45 – 46)

Poi l'industria mediale dell'odio, a seguito del processo di lavorazione individuale dell'oggetto narrante informazioni reali o fake, a prodotto ultimato provvede alla sua circolazione, affinché raggiunga i meandri del mondo virtuale e vi resti. Scopriamo che anche il discorso d'odio online si presenta itinerante e permanente, due caratteristiche evidenziate dallo studio Unesco sul contrasto al fenomeno. Infatti anche chi non è avvezzo a padroneggiare strumenti digitali ha comunque la capacità di scoprire che il web lascia a nostra disposizione notizie relative ad un passato già remoto e, purtroppo, anche i più reconditi linguaggi d'odio – che con gli attuali hanno molto in comune. La tracciabilità delle informazioni, in virtù della loro permanenza, vede un'esponenziale crescita del pericolo che l'hate speech possa influenzare i pensieri di chi vi si è imbattuto, concorrendo a rivittimizzare il target dell'ostilità e a rinvigorire l'orgoglio e l'autorevolezza di chi l'ha reso duraturo nel tempo. Ecco perché la rimozione immediata del contenuto partecipa a limitare il rischio che una parola mal usata o decontestualizzata possa ledere quantomeno la dignità altrui, ovviamente è una delle tante azioni di lotta

alle manifestazioni odiose, ciò «non impedisce alle persone di disseminarli ma se non ti prendi cura del problema si accumula e si aggrava ulteriormente» (Oboler 2014, citato in Gagliardone et al. 2015, 13). La permanenza di un argomento, dice Ziccardi, è influenzata anche dalla struttura congegnata dai creatori di molte piattaforme online. Ad esempio

le conversazioni su Twitter organizzate attorno ai *trending topics*, ad esempio, possono facilitare l'ampia e veloce diffusione di messaggi di odio, ma permettere anche a tali messaggi di essere più evidenti e, quindi, contrastabili o eliminabili. Facebook, al contrario, permette delle conversazioni multiple e in parallelo, con catene di commenti, che possono non essere notati (a meno che non siano segnalati), creando in questo caso degli spazi che permettono agli aggressori di offendere, dileggiare o discriminare i soggetti che hanno preso di mira. (Ziccardi 2018, 44 – 45)

Quindi non è affatto corretto valutare il fenomeno dei discorsi d'odio online irrilevante solo perché fa esclusivamente riferimento alla diffusione di termini o immagini nell'ambiente digitale, sia perché è corredato da un'emozione forte sia per le peculiarità intrinseche della rete – tra cui i social – che per mezzo dell'*hyperlinking* e delle condivisioni innescano delle reazioni a catena le quali lasciano un'impronta ostile sul percorso seguito che, a sua volta, può essere rintracciato da altri utenti. L'itineranza, in aggiunta, aggira artificialmente il metodo di contrasto volto all'eliminazione del materiale caricato su piattaforme, consentendo ai naviganti di riproporlo in altri luoghi del web e sotto nuove forme, sicché prenderebbe di nuovo avvio la spirale di imitazione e dibattito circa l'odio esposto, con conseguente segnalazione e probabilmente rimozione. Nei fatti, il contenuto non viene mai rimosso se chi lo vuol pubblicizzare assume la rigida caparbia di perseguire un dato fine, ovvero quello di raggiungere le orecchie e la mente di un numero

illimitato di individui. Un modello comportamentale atto a trarre in inganno gli oppositori dei discorsi d'odio, sviluppato nel momento in cui oscurano un sito web, concerne la riapertura dello stesso affidandosi a un servizio di hosting con prassi meno rigorose, magari in altri paesi, affinché sia di nuovo raggiungibile e visibile a chi vuol usufruirne. Sempre secondo lo studio Unesco, Facebook si trova all'incrocio tra sfera privata e pubblica, dove gli individui creano spazi online privati, attraverso i quali interagiscono con gli altri. Anche così, un post condiviso tra amici può viaggiare lontano, raggiungere un pubblico inaspettato e provocare conseguenze indesiderate. Twitter è concepito come uno spazio pubblico che offre maggiori opportunità per ritrasmettere un tweet a una vasta platea e per consentire a estranei di rispondere e partecipare a dibattiti pubblici. Piattaforme come Snapchat, al contrario, eliminando le conversazioni tra gli utenti dopo che si sono verificate, offrono una maggiore probabilità che le parole rimangano all'interno di cerchi più piccoli.

Mentre in passato le notizie giungevano ai cittadini tramite persone qualificate che decidevano il modo, il momento e il canale attraverso cui divulgarle, nell'ultimo periodo Internet offre un mare magnum di informazioni consultabili e condivisibili da un altrettanto esteso pubblico, non vi è alcuna distinzione ma unicamente piena inclusione. Riprova è il fatto che «parlare di discorso d'odio può implicare cose molto diverse: l'azione di gruppo organizzati di stampo discriminatorio, razzista o sessista; gli interventi casuali e destrutturati di cittadini comuni che attaccano obiettivi personalizzati; la comunicazione in rete di singoli o gruppi che colpiscono “per gioco”» (Santerini 2019, 52). L'inclusività, quindi, è confermata dalla varietà di condotte d'odio presenti sul web, caratteristica che ha reso possibile il *free riding* del portatore d'odio il quale usufruisce delle opportunità messe a disposizione dal web per strumentalizzare informazioni, pensieri, condotte altrui sprovvisto di qualsiasi tipo di controllo o sanzione.

Alice Marwik e Rebecca Lewis, in un Rapporto del 2017, elencano i soggetti che manipolano i media: da un lato i

provocatori che agiscono “per divertimento o sfida (troll)”, dall’altro i non state violent actors, ideologi della violenza e del terrorismo, ma anche alcuni influencer, i teorici della cospirazione, e non ultimi i politici. [...] La diffusione dell’hate speech, apparentemente spontanea, è in realtà pilotata da forti interessi commerciali e pubblicitari [...], è spesso l’infosistema tradizionale a potenziarlo. (Santerini 2019, 52 – 53)

Difatti esistono un’infinità di siti di incitamento all’odio che su base volontaria – indubbiamente – si spacciano per divulgatori di informazioni ma disseminano notizie prive di validazione, contribuendo a spargere quel seme appartenente alla matrioska dell’odio di cui abbiamo parlato precedentemente, quel dubbio che si tramuterà in comportamento di minor gravità fino a scalare la piramide dell’odio. Questi pubblicano informazioni errate, evitano di citare le fonti o, quando lo fanno, citano altri siti d’odio per conferire autorevolezza ai fatti riportati, consapevoli di quanto gli utenti vengano redarguiti sull’importanza di verificare fonti e avvenimenti contenuti in alcuni articoli o pagine web.

In base all’ultimo Rapporto sulla comunicazione del Censis (2020) la seconda sorgente informativa preferita dagli italiani è Facebook, preceduto dal telegiornale, utilizzato dal 31,4% degli italiani. Nello specifico, per ciò che attiene ai giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni, di ampio uso sono internet e social media – che si attestano corrispettivamente al 90,3% e al 86,9%. Inoltre, rispetto agli ultimi anni, sono in aumento del +4,2% gli italiani che si avvalgono di siti web e quotidiani online per reperire notizie, ignari dei pericoli diffusi da propaganda discriminatoria e circolazione di *fake news*. C’è da aggiungere quanto, in realtà, siano i più anziani e i meno esperti a cadere nella trama di contenuti falsi, maggiormente avvezzi ad essere ingannati, rendendosi inconsapevolmente artefici di una spirale di finzione nel caso in cui condividano sui social questi contenuti e rendendo prede anche gli amici più fidati: con pochi click si dà vita al castello della

disinformazione e si manipolano convinzioni e ragionamenti della nuova società in rete.

Riprendendo un lavoro del 2017 di Wardle e Derakhshan, Amnesty International inserisce nella guida al contrasto ai fenomeni d'odio quattro «tipologie di disinformazione» (Amnesty International 2019, 20) presenti online, tutte aventi l'obiettivo di ingannare chi ne dovrebbe beneficiare: possiamo incorrere in contenuti confezionati, ossia inseriti ex novo e del tutto falsi; false connessioni, nel caso in cui il titolo di un articolo non rappresenta ciò che vi è scritto al suo interno; contesti e descrizioni falsi, quando vengono associate notizie e immagini vere ma che non hanno un effettivo legame tra loro oppure il caso di foto o video corredati da una narrazione falsa; fonti false, nel caso in cui i siti d'informazione sono ingannevoli ed imitano palesemente altri la cui affidabilità è conclamata.

Un esempio di sito che pubblica fake news è VoxNews.info, le cui notizie ruotano attorno al tema dell'immigrazione in Italia incorniciando i protagonisti in un frame negativo, tant'è che prevede come parole chiave i termini “invasione” e “crimini immigrati”. Inoltre il sito manca di originalità perchè usa i contenuti di altri che seguono la sua stessa linea mendace. Tuttavia non è la promozione di politiche contro l'immigrazione irregolare il motivo per cui nel 2016 Facebook ne ha rimosso la pagina per violazione degli standard, ma la propaganda di incitamento all'odio sostenuta. Questo fa riflettere sull'esistenza di innumerevoli individui ben intenzionati ad amplificare la disinformazione, organizzati in gruppi che, alla stessa maniera degli squadristi fascisti, minacciano e attaccano chiunque cerchi di impedire la diramazione dell'intolleranza xenofoba e razziale, intimidiscono chiunque smascheri la tecnica di manipolazione informativa adottata, dunque contribuendo ad acuire la già marcata polarizzazione. «Il caso del bersaglio sistematico alla persona migrante è la dimostrazione che siamo ormai di fronte a una cultura di hatespeech volutamente perseguita e ben organizzata» afferma Nicita, commissario uscente di Agcom.¹¹

¹¹ L'intervista a Nicita su hate speech e disinformazione è possibile trovarla qui https://www.articolo21.org/2020/08/hatespeech-e-disinformazione-organizzata-ora-riposte-ferme-lintervento-di-antonio-nicita/?fbclid=IwAR3SqwXuRgp3g65iFFWOHx_gIRAw0FXwHUUmLCScFpgz9zb_E7-Z8TdyIE0.

La propensione ad una società intollerante desta preoccupazione soprattutto a causa della funzione selettiva dei media e ai sistemi di visibilità su cui si fondano soprattutto i social media. Marwick e Lewis nel corso della ricerca sulla manipolazione dei media e disinformazione online, notano un collegamento tra social network e media tradizionali, ed effettivamente una linea di continuità tra i due esiste: malgrado ci siano delle variabili comunicative rispetto al passato – dovute all'introduzione delle nuove tecnologie – è riscontrabile la congiunzione tra tecniche di accanimento verso alcuni gruppi tipiche dei social e tematiche proposte dai vecchi media. In poche parole, navigando su piattaforme social dominate da una distorsione informativa attuata da una selezione accurata di tematiche ricorrenti, siamo esposti sempre più ad argomenti poco coerenti con la realtà che ci circonda che vengono mutuati dai media tradizionali come la tv proprio per l'elevata risonanza riscossa sui new media. A questo punto ci accorgiamo di essere esposti a tecniche di riciclaggio di vecchie ideologie acclamate da informazioni distorte che vengono palleggiate da vecchi e nuovi media, affinché riescano a influenzare il pensiero di chi non usa i social, chi avrebbe potuto avere un pensiero marginale su quelle tematiche, anziani e giovani, in tal modo tutti acquisiscono punti di vista che senza alcun tipo di influenza avrebbero considerato inammissibili e men che meno condivisibili con la cerchia di persone fidate. Certamente, ora appare chiaro che il Censis abbia individuato in Facebook e telegiornale i primi canali informativi degli italiani, collaborazione vincente allo scopo di incanalare migliaia di pensieri ed espressioni incitanti all'odio nel flusso di una conoscenza del mondo standardizzata. Ciò comporta una costante riproduzione, in seno alla maggior parte della popolazione, di stereotipi e pregiudizi rivolti alle minoranze emarginate, subdolamente nascosti in lessici non dichiaratamente offensivi. Pertanto «fenomeni complessi come quello migratorio, oltre a essere trattati con retoriche populiste e slogan semplicistici, sono oggetto di una facile speculazione, che genera confusione e disinformazione sulle politiche migratorie e di integrazione, oltre a rendere più difficile il processo di dialogo interculturale tra “vecchi” e “nuovi” cittadini» (Bortone, Cerquozzi 2017, 824).

Gli eventi finora descritti sono prodromici a uno scenario distopico – nemmeno così futuro – in cui qualsiasi decisione presa, qualsiasi parola pronunciata non deriva dall’elaborazione individuale, ma è un prodotto grupपालe, una combinazione di stereotipi che oscilla costantemente da un polo all’altro, non c’è posto per l’intermedialità nell’era transmediale. L’offerta transmediale presuppone che il soggetto fruitore si renda attivo nella creazione del contesto narrante, e non più passivo ricettore di contenuti dei media tradizionali. Senonché appare inverosimile inglobare l’hater di turno, promotore di odio, nella tipologia di soggetti passivi, assuefatti dalle informazioni uniformi che ripresentano ad intermittenza nelle discussioni con individui di pensiero opposto. L’infodemia nasce e si riconosce nei fenomeni d’odio, nella inaccuratezza emotiva ed informativa. Nel report annuale di ECRI del 2020 si ravvisa che

le varie campagne elettorali del 2019 hanno anche mostrato che l’incitamento all’odio ultranazionalista, xenofobo, razzista e omo/transfobico è di nuovo in aumento e permea sempre più, e in molti casi dà persino il tono, ai social media. Commenti offensivi e degradanti sui membri di gruppi minoritari che in passato sarebbero stati considerati inaccettabili possono ora essere incontrati frequentemente su Internet. [...] Inoltre, lo stile di dibattito semplicistico, conflittuale e spesso non fattuale nei forum online e nei social media porta a una maggiore polarizzazione e incapacità di avere uno scambio di opinioni sfumato in cui le diverse opinioni vengono espresse in modo rispettoso. Ciò è particolarmente problematico quando si tratta di alcune questioni controverse, come la migrazione, ma mina anche le fondamenta generali del discorso democratico nella società.

Il portatore d’odio è colui che da un lato interiorizza narrazioni assunte dalla cerchia ristretta di amici con cui condivide dei concetti – di pensieri non si può parlare, perché implicano ragionamenti logici – e dall’altro

divulga la dialogica dell'odio la cui unica validità è attestata dalla sua presenza nelle *echo chambers*, mettendo in atto un impegno controproducente per sé visto che non sviluppa altra idea diversa da quella presa in esame, e controproducente per coloro i quali tendenzialmente possiedono visioni aderenti alla sua ma non hanno mai incontrato gruppi che permettessero di intensificare e trasformare in “agito” un concetto. È proprio questo il terreno comune di una situazione di odio a cui si riferisce Fumagalli, un ambiente in cui si incontrano gli intolleranti conviventi nella stessa camera d'eco del portatore d'odio, tolleranti i quali giustificano i loro comportamenti e i tolleranti in apparenza che tutto ascoltano e nulla pronunciano se non nel momento in cui son sicuri di avere un'idea simile alle convinzioni della maggioranza di intolleranti. Ciascun utente è in qualche modo indotto a personalizzare l'ambiente virtuale su cui opera, attraverso click preferenziali crea una bolla all'interno della quale non riesce a permeare nessuna notizia portatrice di innovazione – o messa in discussione del sé. Questo fenomeno delle *filter bubbles*, insieme alle *echo chambers*, crea uno scudo protettivo personale dietro a cui difendersi in caso di accuse di razzismo e xenofobia (e non solo). Così tutto ciò che è interno e vicino all'hater è sempre lo stesso insieme di credenze di cui si alimenta, guai a confutarle, tuttavia modellate da fake news reperite personalmente o condivise dai coinquilini virtuali incontrati casualmente sui social, «ritenendo le proprie convinzioni molto più condivise di quello che siano veramente» (Pasta 2018, 109). La propensione a rifuggire dal pluralismo informativo e la scarsa competenza interpretativa delle notizie apprese online, amplificano la percezione che il pensiero sulle informazioni acquisite sia rispondente al vero: esemplificazione del teorema di Thomas, secondo cui «se gli uomini definiscono certe situazioni come reali, esse sono reali nelle loro conseguenze» (Thomas 1909, citato in Crespi 2002, 160). La percezione individuale di una situazione concorre a definire la sua rappresentazione – differente dalla realtà oggettiva – e in base ad essa l'individuo organizza atteggiamenti ed azioni. Si vedano le conseguenze create dalla retorica dell'invasione migratoria, lanciata e pubblicizzata dal 2016 in poi per rafforzare il frame del border control di

stampo securitario. Da una distorsione percettiva indotta dal contesto rappresentativo ostile, si è passati all'odio verso i migranti che la quarta edizione della mappa dell'intolleranza di Vox attesta nel maggio 2019 a +15,1% rispetto al 2018, precisamente circa il 66,7% dei tweet incitano all'odio nei loro confronti, quindi almeno un terzo degli hater individua come bersaglio "lo straniero". Se riflettiamo sull'etimologia del termine "straniero" il filo rosso invisibile ci conduce al termine latino *hostis*, che significa anche nemico oltre che straniero. Rivelazione straordinaria e pazzesca allo stesso tempo, la linguistica determinava associazioni e influiva sugli atteggiamenti popolari fin dagli antichi romani. Inoltre la radice di *hostis* è la stessa di *hospes*, cioè l'ospite. Non sono ancora giunti, purtroppo, i tempi in cui lo straniero da nemico diviene ospite desiderato e non apparentemente tollerato; l'ostile è il nemico, la minaccia da cui ci dobbiamo difendere e che richiede una sicurezza volta al controllo della loro presenza nel nostro territorio; d'altro canto è un dovere morale apprendere che la civiltà nasce da un atto di umanità, dall'idea di sicurezza come premura, l'accoglienza di uno straniero non ostile. A proposito, un modello di lingua che accoglie e di lessico positivo l'ho rintracciato con piacevole sorpresa in alcuni commenti alla notizia pubblicata dall'agenzia di informazione Ansa inerente lo sbarco di 370 persone a Lampedusa avvenuto il 30 agosto scorso: "Benvenuti nel nostro splendido ed accogliente paese" oppure "Benvenuti! Spero che la vostra vita migliori", una nota di bellezza in così tanta bruttura, acquisisce valore maggiormente in un periodo stracolmo di insicurezze e paure per la propria salute.

Infine una caratteristica della comunità digitale e della società dell'informazione è la velocità con cui le informazioni vengono immesse sulla rete e apprese, assicurando una ricezione continua e in tempo reale. Proprietà alquanto pericolosa perché permette di disseminare odio a cadenza regolare assecondando gli impulsi privi di una minima elaborazione concettuale, ne risulta la normalizzazione di lessici ostili sino «all'automatizzazione dell'odio» (Ziccardi 2016, 220). Come nella vita reale, anche online «è impossibile adottare un pensiero esclusivamente razionale poiché la mente umana ha incorporato, durante

l'evoluzione, una serie di comportamenti intuitivi che hanno consentito all'homo sapiens di sopravvivere in ambienti ostili prendendo decisioni euristiche» (Pasta 2018, 64). E ancora,

lo psicologo israeliano Daniel Kahneman, Nobel per l'economia nel 2002, ha mostrato come la mente umana sia caratterizzata da due processi di pensiero ben distinti: uno veloce e intuitivo (sistema 1) e uno più lento ma più logico e riflessivo (sistema 2). Se il primo presiede all'attività cognitiva automatica e involontaria, il secondo entra in azione quando dobbiamo svolgere compiti che richiedono concentrazione e autocontrollo. Efficiente e produttiva, questa organizzazione del pensiero ci consente di sviluppare raffinate abilità e di eseguire con facilità operazioni complesse, ma può anche essere fonte di errori sistematici (bias), quando l'intuizione si lascia suggestionare dagli stereotipi e la riflessione è troppo pigra per correggerla. (ibidem, 65)

Pertanto l'apprendimento automatico di discorsi d'odio avviene inconsciamente in quanto esposti a una quantità indefinita di stimoli, infatti si parla di viralità proprio in relazione alla capacità di diffusione e acquisizione capillare e fuggevole di contenuti manipolati. È la stessa struttura delle piattaforme a richiedere che la prestazione abbia luogo nel minor tempo possibile (like, tag, condivisioni, testi con una soglia massima di parole), istanza che riusciamo a soddisfare quasi senza pensare, grazie all'acquisizione di schemi mentali.

Nel 2012 Han discostò la noia profonda dall'eccesso di stimoli, informazioni ed impulsi che inevitabilmente vanno a modificare l'attenzione individuale, ancor più selettiva e meno trasversale. Il tutto a scapito della percezione che risulta sparsa e intermittente, poiché l'attenzione multitasking non permette di contemplare la situazione corrente ma diviene superficiale: egli paragona l'animale selvatico al gamer, entrambi assumono un'attenzione selettiva nel momento in cui

devono esser vigili e pronti per un eventuale attacco. «Gli sviluppi sociali più recenti e il modificarsi strutturale dell'attenzione avvicinano sempre più la società umana allo stato di natura» (Han 2012, 30 – 31). Ciò che hanno in comune animali e gamers è l'attesa del pericolo e la percezione del rischio, tipica dei nostri tempi: quindi il ritorno allo stato di natura coincide con la nascita della società del rischio. E quale migliore società rappresenta il rischio se non quella costruita in rete? Difatti sul web non importa convivere, ma è vitale sopravvivere. La veloce riproduzione di temi ed azioni non consente di annoiarci e contemplare, il web allontana quella noia profonda creatrice di tolleranza perché è l'unica stanza in cui possiamo fermarci a pensare ed ascoltare i bisogni altrui e la loro esistenza. Invece la rete impone una rapida risposta allo stimolo, ci rende incapaci di contemplare e aver contezza di come l'uso di terminologie in contesti appropriati possa ledere e addirittura discriminare; il pensiero elaborato scevro di pregiudizi ha vita solo se sappiamo attendere, annoiarci, ascoltare e conseguentemente sarà più automatico tendere la mano. Il paradosso è che il web, soprattutto i social, ci rendono attivi fisicamente ma passivi mentalmente: genealogia della banalizzazione delle emozioni negative e dei discorsi d'odio. A questo punto è molto più naturale interiorizzare i diktat.

2. Funzioni e strategie dei discorsi d'odio online.

Ferrini e Paris si sono dedicati all'analisi del linguaggio d'odio espresso nei confronti degli immigrati, o meglio degli "stranieri", sui post di Facebook individuando degli schemi immutati nel lessico e nella cornice narrativa, delineando così nuove funzioni dei DDO attuali. La prima funzione è quella performativa, tramite il linguaggio palesiamo e operiamo la volontà di odiare, un esempio sono i post di propaganda politica discriminatoria. La seconda è la funzione fatica, adottata al fine di rafforzare il «legame fra i locutori nell'atto della comunicazione» (Ferrini, Paris 2019, 83), quali ricevente ed emittente; gli strumenti di cui si serve sono informazione e seduzione, quest'ultima messe in pratica

congegnando frasi ad apertura e/o chiusura dei post di varia natura – interrogativa o affermativa – oppure «attraverso l’elencazione di parole descrittive una condivisione in termini identitari e di stili di vita che necessitano di essere difesi» (ibidem). Per ciò che concerne l’informazione e la sua manipolazione, le strategie più in voga adottate dai proseliti dell’odio riguardano l’aggiunta di notizie di cronaca o link a giornali al post principale, come tecnica di fidelizzazione del ricevente. Meglio ancora se affiancati a foto e video, imprimendo nella mente un’illusione designativa capace di affidare la giusta interpretazione al testo a cui è stata correlata. «Questa tecnica è fondata sull’autorità che l’immagine fotografica e l’immagine in movimento hanno nel contesto sociale: le immagini vengono utilizzate come qualcosa in grado di riprodurre la realtà non tanto rappresentandola, ma mostrandola come essa realmente è» (ibidem, 101).

Inoltre particolarmente efficiente è la polarizzazione gruppale di “noi” e “loro”, rispettivamente “buoni” e “cattivi”, sfruttando un’elementare logica binaria, la stessa utilizzata dal cervello per dividere esperienze e elementi conoscitivi in compartimenti stagni. Spesso ci si avvale di questa strategia per incolpare l’emittente di un comportamento che in realtà appartiene a sé, «(‘Noi? Voi, piuttosto!’) si assiste così alla costruzione di una catena di senso che dal rovesciamento arriva alla negazione del fenomeno, attraverso passaggi pseudo logici che, anche se non provengono da una sola fonte, si pongono lungo un’unica linea addensando un senso comune» (Faloppa 2020, 163). Un rovesciamento che associa i soggetti inseriti nel “noi” alla categoria di vittime e quelli appartenenti al “loro” nella tipologia di carnefici, avvalorata dalla distorsione informativa promossa in pubblico – immigrati criminali, zingari ladri o rapitori di bambini. Giungiamo, grazie alle caratteristiche del web, a profilare le regole valide alla costruzione di una narrazione dell’odio fruttuosa.

Il far sentire vicini gli aggressori e lontane le vittime, minimizzando gli atti d’odio (“muoiono in tanti”). Ridurre il bersaglio a una sua caratteristica: una condizione

momentanea (disperato), uno stato giuridico (clandestino), la nazionalità. Numeri distorti o presentati con falsa precisione che dà un illusorio senso di oggettività. L'accostamento di due affermazioni per farle sembrare collegate quando non lo sono: «Gli immigrati fanno lo sciopero della fame? In Italia 5 milioni di poveri faticano a mangiare». (Amnesty International 2019, 36)

A dar intensità alla dicotomia succitata di primaria importanza è l'uso di verbi e di possessivi correlati al “noi” atti ad escludere “loro” dai servizi offerti nel nostro territorio, quasi a vietarne il godimento.

L'Anti-Defamation League, il suo Center for Technology and Society e il D-lab della UC Berkeley sono stati promotori dell'Online Hate Index, pubblicato nel 2018 e nato col fine di comprendere i meccanismi dell'hate speech e trasmetterli ad uno strumento di *machine learning* deputato a identificare i modelli di incitamento all'odio presenti sulle piattaforme online, cosicché ci siano le basi per garantire ambienti digitali sicuri e inclusivi.

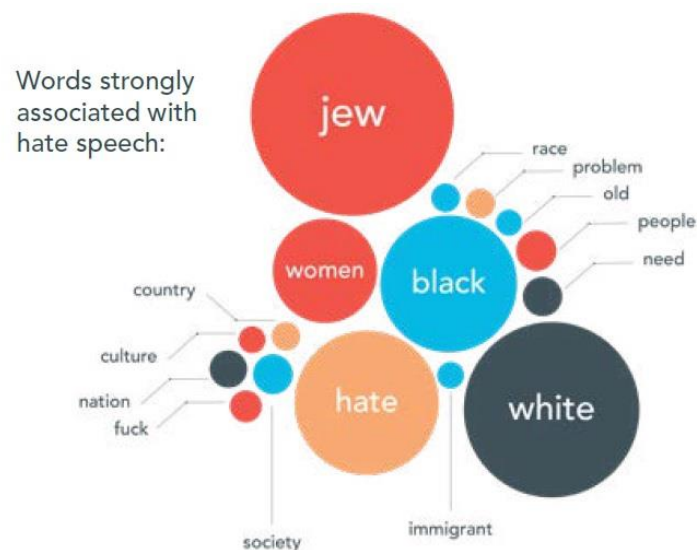


Figura 5 – ADL's Online Hate Index. Innovation brief

Dalla Figura 5 è deducibile che le prime 20 parole associate all'incitamento all'odio sono riferite a più etnie prese come gruppo

target. Successivamente è stato osservato che tutte le parole ostili analizzate non vengono inserite in enunciati che rivelano chiaramente l'intento di incitare all'odio oppure di intimorire, isolare e dividere i membri del gruppo minoritario. Tuttavia sono costrutti lessicali che si avvalgono di termini come “bisogno”, “sapere”, “mi piace” accompagnati da similitudini che inseriscono l'interlocutore nella visione dualistica prospettata precedentemente. Spesso le frasi, a mio parere, nascondono ulteriormente la loro vera natura mediante il velo della sineddoche. La sineddoche è una figura retorica che evidenzia una caratteristica di un oggetto per riferirsi ad esso, dall'enciclopedia Treccani «consiste nel trasferimento di significato da una parola a un'altra in base a una relazione di contiguità intesa come maggiore o minore estensione, usando per es. il nome della parte per quello del tutto o viceversa (prora o vela per nave; vitello per pelle di vitello), il nome del genere per quello della specie o viceversa (mortalì per uomini; felino per gatto), o anche un termine al singolare invece che al plurale o viceversa». Allo stesso modo dell'immagine, la sineddoche rimanda ad associazioni – reali in minima percentuale, se non assunte come stereotipo – che diventano un marchio personale e oscurano la realtà in una sua prospettiva più ampia, la ricoprono con un velo. Motivo per cui Ferrini e Paris riconoscono le principali caratteristiche dei discorsi d'odio nella generalizzazione e nell'assenza di identità attoriale individuale.

Questa dinamica in cui un attore singolo ricopre un ruolo narrativo collettivo produce due effetti: a) un meccanismo di generalizzazione: in questi discorsi le dinamiche narrative del singolo attore e i valori di cui è caricato non sono solo i suoi. Ma sono di tutto il ruolo collettivo “Loro”. Le sue caratteristiche, i suoi comportamenti, la sua cultura è quella del “Loro”; b) l'assenza di un'identità attoriale individuale: in questi discorsi l'attore singolo non ha mai un'identità attoriale individuale anche al livello superficiale del testo. Non viene mai rappresentato con una propria identità e

volontà. Quando, ad esempio, gli scienziati razzisti descrivono le caratteristiche fisiche di un soggetto fotografato (attore singolo) che ha i propri lineamenti e le proprie caratteristiche facciali, non stanno descrivendo le caratteristiche di quel singolo soggetto, ma stanno astraendo le caratteristiche di un intero gruppo razziale: la fotografia non rappresenta quell'uomo, ma rappresenta il “Loro – razza”. (Ferrini, Paris 2019, 89 – 90)

Alcune retoriche si focalizzano sul granello di sabbia non opinabile e in tal modo non permettono ai destinatari del messaggio di porsi dubbi circa il rapporto che il granello di sabbia potrebbe instaurare col resto del deserto, di che natura sarebbe la relazione e quanto nella pratica potrebbe minare l'ordinarietà. Questo, come altri artifici figurativi, assurge a giustificazione di un comportamento irrispettoso assunto principalmente online.

3. Discriminazione razziale e xenofobia.

Il rapporto dell'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA) del 2020 ha evidenziato un aumento considerevole di odio nei confronti di immigrati e rifugiati, accusati di aver contribuito alla diffusione pandemica in corso, attraverso canali e discussioni social. Il rapporto, pubblicamente disponibile per trasparenza e informazione, fornisce dati descrittivi basati su interviste e ricerche ad esclusione di analisi e conclusioni o pareri. Nella sezione su hate speech e hate crime, riportano una sentenza importantissima emessa dalla Corte di Appello di Milano in base a cui l'uso dell'appellativo “clandestino” in riferimento ai richiedenti asilo è considerato discriminazione etnica e razziale, precisazione che attiene esclusivamente all'incitamento all'odio online e offline. Per tal motivo, puntualizza il documento, è legittima la chiusura della pagina Facebook di Forza Nuova per i post discriminanti e incitanti all'odio in violazione del Codice di condotta e politica di Facebook, in

aggiunta è stato approvato un disegno di legge proposto dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale per la criminalizzazione di condotte razziali e xenofobe a mezzo informatico e telematico¹². Notizia sconcertante, se pensiamo che lo stesso Di Maio potrebbe esser perseguito per i crimini previsti dal disegno di legge – si veda nuovamente la Figura 4.

Circa un anno fa Vox - Osservatorio Italiano sui diritti, congiuntamente al lavoro dell'Università Statale di Milano, l'Università di Bari, La Sapienza di Roma e il Dipartimento di sociologia dell'Università Cattolica di Milano, ha dato vita alla quarta edizione della Mappa dell'Intolleranza, un progetto che prevede la mappatura dei tweet contenenti termini riconducibili ai discorsi d'odio, identificando le zone in cui vi è un'elevata concentrazione di intolleranza. La co – fondatrice di Vox già citata, la D'Amico, spiega che i dati emersi hanno svelato un collegamento tra discorsi intolleranti di rappresentanti o candidati alle elezioni Europee e l'incremento dei tweet etnico – razziali.

	Tweet totali	Tweet negativi rilevati	Tweet negativi geolocalizzati
Migranti	74.451	49.695 (32%)	22.043
Donne	55.347	39.876 (27%)	17.242
Islamici	30.387	22.537 (15%)	8.673
Disabili	23.499	16.676 (11%)	3.430
Ebrei	19.952	15.196 (10%)	6.943
Omosessuali	11.741	7.808 (5%)	3.312
TOTALI	215.377	151.783 (70%)	61.643

Figura 6 – Tweet discriminanti per le sei categorie analizzate

Oltre all'incremento rispetto agli anni passati, si scopre che tra marzo e maggio 2019 la categoria dei migranti rappresenta quella più bersagliata da epiteti e resoconti intolleranti e incitanti all'odio, soprattutto a Milano e Roma. La stessa estrema insofferenza si ripercuote, in ordine, per il 15% sugli islamici e il 10% sugli ebrei. I realizzatori della mappa hanno scelto le parole da ricercare sia prendendo in considerazione le offese più usate sui social, sia quelle messe in luce da ricerche scientifiche. I termini

¹² Il disegno di legge, nello specifico, prevede la ratifica del Protocollo addizionale alla Convenzione del Consiglio d'Europa sulla criminalità informatica redatto a Strasburgo il 28 gennaio 2003.

dispregiativi ed incitanti a una narrazione dell'odio sono: muso giallo rumeno, muso da scimmia bangla, mangia rane, mangia banane, cruccio rabbino, zingaro, negro, albanese, kebabbaro e sbarcato.

VOXPol è un progetto europeo volto ad analizzare tutti quei discorsi d'odio di comune uso nella politica estremista online di stampo razziale e xenofobo. L'osservazione dell'andamento dell'odio sulle piattaforme digitali infonde la percezione che nell'ultimo periodo «vi sia una crescita del razzismo online rapida e seria in molti paesi europei e non europei, tanto da farlo diventare un fenomeno di preoccupazione globale» (Ziccardi 2016, 114). In realtà non si può parlare di un ritorno del suprematismo bianco giacché mai dissipato, ma in questi movimenti è avvenuto un cambio di strategia: molti celano la reale intenzione di escludere gruppi minoritari dal godimento di diritti civili e umani, la nascondono in espressioni che al contrario sembrerebbero favorire la diffusione di questi diritti salvo, poi, approfittare di dispute occasionali – maggiormente online – per disseminare qua e là offese di ogni genere che infiammano gli animi di chi cova rancori profondi sollevati da un immotivato sentimento di ingiustizia. «È definito, in particolare, “razzismo nel senso comune” o “razzismo razionale” il tentativo di attaccare immigrati, rifugiati, membri di minoranze, omosessuali, disabili cercando di non essere però riconosciuti ed etichettati come razzisti» (ibidem).

Analogamente, non è mai scomparso il razzismo nello sport, da parte di tifosi e dirigenti. Gli stadi sono spesso teatro di aggressioni verbali e le curve fonte di aggressioni fisiche ad opera dei tifosi ultras. «Alcuni rapporti riportano gli insulti razzisti e i lanci di banane negli stadi che hanno avuto per bersaglio non solo Mario Balotelli, ma anche altri calciatori, di qualsiasi origine e sembianza, “negrizzati” anch'essi: che siano colombiani, brasiliani, maghrebini, italo-francesi, belga-marocchini, albanesi, napoletani, siciliani» (Commissione “Jo Cox” 2017, 82).

Sono ben lontani i tempi post bellici in cui chi possedeva un'idea razzista evitava di divulgarla per non incorrere in una condanna collettiva.

Si assiste a una proliferazione policentrica del razzismo: il discorso razzista diviene più pervasivo, rispetto alla frequenza e all'accettazione sociale. Sebbene non manchino episodi eclatanti di violenza, il tratto caratterizzante è il processo della sua normalizzazione, favorito anche dalla moltiplicazione dei produttori d'odio nel Web. Egemoni sono però le retoriche economiche, che indicano i gruppi bersaglio come rivali nella competizione per il welfare, descrivendoli come privilegiati, beneficiari di aiuti pubblici negati agli autoctoni, o comunque come concorrenti nella distribuzione di risorse sociali. (Pasta 2018, 20)

In apparenza è un razzismo motivato da logiche opportunistiche. Purtroppo non è così poiché, ad esclusione dei fomentatori d'odio, la comunità online che sostiene argomentazioni razziali ancorate a gerarchie di determinazione biologica e a differenze ontologiche su base culturale, etnica, religiosa e somatica solitamente interiorizza le informazioni (errate) divulgate dando credito ad un razzismo in qualche modo dozzinale. Gli utenti disinformati magari nemmeno sono in grado di attuare pratiche discriminanti nella vita quotidiana, tuttavia sono comunque gli artefici di hate speech online capaci di influenzare persone che, invece, conferirebbero concretezza agli attacchi verbali esplicitati in rete. In fin dei conti, i discorsi d'odio xenofobi risultano ugualmente funzionali al raggiungimento degli obiettivi di quei fomentatori che li hanno diramati. Effettivamente si tratta di pedagogie popolari, in quanto

chi paragona una persona di colore a un orango non chiede agli interlocutori di ragionare sulla validità scientifica dell'accostamento, né vuole convertire a ridicole dottrine biologiche (non ci crede nemmeno lui), ma vuole evocare quasi inconsciamente le due logiche razziste attorno a gruppi bersaglio, un'eredità che abbiamo naturalizzato nel nostro pensiero. (ibidem, 44 – 45)

L'evocazione inconsapevole di speculazioni razziste è coadiuvata dall'assimilazione di immagini percepite che sono per loro natura difformi da qualsiasi rappresentazione oggettiva della realtà. Le preoccupazioni circa la pressione migratoria è costantemente in cima ai temi di attualità in virtù di un'associazione tra immigrazione, eventi terroristici ed ordine pubblico, la cui quantificazione è completamente dislocata dai dati effettivi. Dal punto di vista di Chiurco, appreso tramite suggerimento dell'Istituto Carlo Cattaneo, la fallacia percettiva circa i flussi migratori non deriva esclusivamente dalla distorsione informativa ¹³, ma dipende anche da stereotipi e pregiudizi che manipolano impressioni e conoscenze circa un evento, prima ancora di modellare le opinioni in relazione ai fatti concreti. Infatti

Utilizzando l'indice NIM (Nationalist, anti-immigrant and anti-minority views) elaborato dal Pew Research Center, che misura il grado di sentimento Nazionalista, anti-immigrati e contrario alle minoranze religiose in quindici Paesi europei, lo studio evidenzia come al crescere dell'ostilità verso gli immigrati, cresca l'errore nella valutazione sulla presenza di immigrati nel proprio Paese. L'Italia si distingue come il Paese con la posizione più estrema, sia per il maggior livello di errore nella stima della popolazione straniera residente, sia per il maggior grado di ostilità verso l'immigrazione e le minoranze religiose. (Chiurco 2019, 10)

Quindi l'osservazione della realtà è condizionata da pregiudizi e da percezioni ostili specialmente se c'è un gruppo esterno a un sistema culturale e sociale definito che appare come minaccia allo stato di quiete e alla struttura di potere già consolidata. Il diverso, la minaccia, colui che vuole oltrepassare il confine, assume in questo contesto un ruolo centrale

¹³ Lettura stimolante a proposito di falsa informazione, è quella di un articolo fact checking sulla correlazione tra migrazione e covid 19 <https://www.ispionline.it/it/pubblicazione/fact-checking-migrazioni-e-covid-19-27058>; inoltre si fa presente l'esistenza di Hoaxmap, una piattaforma online che consente di sfatare le false voci su presunti crimini commessi dai rifugiati, consultabile a questo link <https://hoaxmap.org/>

nell'equilibrio di una collettività che non può prescindere da un'azione comune per la protezione di sé da un nemico universale. Queste sono chiaramente le origini di un «processo di narrativizzazione dell'alterità» (Ferrini, Paris 2019, 48) di un soggetto semiotico la cui presenza rimanda inevitabilmente a sentimenti di timore – per merito della connessione a eventi naturali incombenti come l'inondazione, lo tsunami o la marea – e rabbia che si traducono inizialmente in produzioni testuali rese virali tramite la pubblicazione su piattaforme sociali. Lo straniero protagonista onnipresente della modernità, acquista un senso solo se iscritto in un racconto che soddisfa le aspettative e le preoccupazioni di chi vuol renderlo capro espiatorio, da persona diviene oggetto manipolato e soggetto di discorsi d'odio.

Pasta ha realizzato un'analisi lessicografica per rintracciare le tipologie di razzismo in rete, unitamente ad un'analisi quantitativo – motivazionale al fine di individuare i processi socio – mentali razzisti compiuti tanto online quanto offline. I cinque tipi di razzismo sono: razzismo tribale, con un uso rituale di insulti trasformando il discorso in una «lotta tra tribù» (Pasta 2019, 129) al fine di determinare una superiorità gerarchica; razzismo mirato, prende spunto dal razzismo canonico perché vede come bersaglio dell'aggressività il diverso in base a tesi dozzinali prive di basi scientifiche, fa uso di ironia e richiami a responsabilità delle istituzioni per debellare il problema, «affermando che una persona con tratti somatici stranieri, indipendentemente dai propri sentimenti di appartenenza e da quanto tempo abbia vissuto in Italia, non potrà mai essere considerata italiana» (ibidem, 129 – 130); razzismo dei fatti, si serve di argomentazioni violente nelle intenzioni e moderate nei toni per convincere chi ascolta a dichiarare inconciliabili accoglienza e politiche di welfare; razzismo di necessità, sostenuto da persone che tollerano la presenza del diverso per esigenze non controllate da loro, reclamando a gran voce la risoluzione forzata da parte di terzi di tutte le problematiche scaturite dalla presenza dell'altro, sono i tolleranti in apparenza di cui parla Fumagalli; razzismo estremo, esprime un rifiuto esplicito del diverso o del gruppo di appartenenza mediante insulti pesanti ed

escludenti, che anticipano una mossa punitiva, sicchè totalmente intolleranti.

Per ciò che attiene alle logiche razziste sul web si segnalano: logica che ingenera razzismo di circostanza, con uso di termini dispregiativi e degradanti volti a intavolare un discorso conflittuale in cui l'interlocutore perde il valore che il portatore d'odio trasla sulla sua persona – resa vittima indiscussa della situazione – inoltre potenzialmente sono scontri che si tramutano in attacchi violenti; logica del razzismo ideologico, in cui gli hater sono dei veri e propri provocatori, tramite l'ironia sfruttano argomentazioni para – scientifiche principalmente per immettere in rete termini aggressivi nei confronti del gruppo target identificato soprattutto negli ebrei, infatti sistematico è l'allusione a nazismo e fascismo; nel razzismo di provocazione, invece, il gruppo assunto come bersaglio viene accusato di esser estremamente violento e per questo i portatori d'odio son costretti ad assumere atteggiamenti violenti puramente per difesa personale, in aggiunta «la violenza è spesso costruita su una logica simbolica di opposizione, diventando un'occasione di affermazione del sé: si può vivere un'esperienza da gregario, dove si creano, si affermano, si legittimano e si espandono dei modi di stare insieme (o concepirsi come tali), in cui l'individuo vede sospendere in parte la sua autonomia (desiderio di conformità)» (ibidem, 140 – 141); la logica del razzismo di opposizione vi è la tendenza a opporsi al gruppo discriminato sovrastimando il proprio con un odio poco ragionato, è pura avversione etnica e autoritaria che si alimenta di semplificazioni e pregiudizi.

Di estrema rilevanza e brillantezza è il risultato del progetto RADAR conclusosi nel 2016, ovvero delle linee guida per fornire a tutti gli strumenti per distinguere le comunicazioni motivate dall'hate speech, sul web e nella realtà, e a loro volta produttori di odio. Dall'analisi di video pubblicitari, post social, talkshow, immagini pubblicitarie e di propaganda sono emersi ben 25 processi differenti di comunicazione d'odio tra cui banalizzazione, deumanizzazione, animalizzazione, vittimizzazione, sessualizzazione, ecc., mettendo in evidenza per ognuna tecniche, procedimenti e strategie di attuazione dove

Per tecnica, si intende l'attuazione di un fenomeno di comunicazione effettuata dal comunicatore (ciò che viene utilizzato: una parola, una frase, un'immagine, un particolare tono di voce, un gesto, uno sguardo, un simbolo, un'immagine etc.); la definizione di procedimento, nel senso più ampio, evidenzia il metodo di applicazione di una tecnica nel suo sviluppo sequenziale e contestuale (come, dove e quando si utilizza la tecnica); il termine strategia evidenzia il metodo usato per raggiungere uno scopo comunicativo specifico (perché si usa la tecnica). (Dossou, Klein 2016, 36)

Sono tutti processi che possono caratterizzare ogni ambito della discriminazione, sovrapponendosi e addirittura comprendendosi l'uno nell'altro. Sarebbe utile divulgare il più possibile questi esiti per combattere la cattiva informazione, la manipolazione e la percezione di chi ancora non partecipa a gruppi di aggressori verbali presenti in rete. Purtroppo è questione di tempo, viste le peculiarità del mondo online, il rischio di apprendere terminologie e processi discriminatori errati aumenta esponenzialmente, alla stessa velocità con cui circolano le notizie sul web. Il pericolo è maggiore se pensiamo che attualmente il concetto di razza non indica più una differenza biologica, ma attesta una «costruzione sociale e culturale che funziona come potente strumento di subordinazione del lavoro e delle relazioni sociali» (Pasta 2018, 42).

CAPITOLO III

1. Tecniche di contrasto.

Dalla dissertazione fin qui esposta, è comprensibile che per un contrasto efficace e radicale dell'hate speech online vi è la necessità di agire su più fronti. Parliamo di un fenomeno policentrico, originato dalla coesistenza di più fulcri, quindi va contrastato nella sua globalità.

Nelle conclusioni della Conferenza Internazionale “Addressing hate speech in the media: the role of regulatory authorities and the judiciary” avvenuta a Zagreb nel 2018, gli stakeholder individuati e coinvolti nell'azione di opposizione ai discorsi d'odio online sono di varia natura: leader politici, legislatori, giudici, pubblici ministeri, autorità nazionali di regolamentazione dei media, media e i loro organismi di autoregolamentazione, società civile, sistemi educativi, stati, Ong, organizzazioni internazionali, società di Internet. Ne è prova la formazione di un gruppo interdisciplinare composto da 16 specialisti che costituiscono il Comitato di esperti sulla lotta all'incitamento all'odio, indetto dal Consiglio d'Europa, il quale dovrà redigere una guida per gli Stati membri entro la fine del 2021. Gli esperti appartengono al Comitato direttivo per i media e la società dell'informazione, al Comitato direttivo per la lotta alla discriminazione, la diversità e l'inclusione, per la restante parte sono esperti indipendenti nominati direttamente dal Consiglio d'Europa.

A livello nazionale, sempre negli ultimi mesi, è nata la Rete nazionale per il contrasto ai discorsi e ai fenomeni d'odio, con l'obiettivo di combattere la disinformazione e di proporre narrazioni alternative grazie alla creazione di un database condiviso in cui far convergere le ricerche effettuate dal monitoraggio, maturato da ogni componente della Rete e da cui emergeranno prodotti utili al contrasto dei fenomeni d'odio¹⁴. Gli

¹⁴ Ulteriori finalità della Rete sono presentate in questo articolo <https://www.arci.it/nasce-la-rete-nazionale-per-il-contrasto-ai-discorsi-e-ai-fenomeni-dodio/>

aderenti sono Ong operanti a livello internazionale, associazioni, un movimento transnazionale, ricercatori e ricercatrici provenienti da otto università, tre centri di ricerca, un centro studi, due osservatori, il Consiglio Nazionale Forense, la Commissione diritti fondamentali della Camera penale di Venezia, con il benestare dell'Unar (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali).

Altrettanto numerose sono le best practices e le esperienze per porre un freno alla diffusione dei discorsi tossici, affinché si argini il rischio che rientrino nell'uso comune. Si parla di una vastità di documenti e azioni prodotte seguendo un approccio multidisciplinare, tutte volte ad alimentare uno sforzo sinergico in grado di far fronte alle conseguenze sollevate da un uso improprio del linguaggio nella sfera virtuale. Le ripercussioni non sono “unicamente” quelle fino ad ora mostrate, ma includono anche una serie di patologie a carico della vittima, ancora troppo oscurata e ricondotta a un numero tra i tanti. «Tra queste, le più comuni sono la perdita di autostima, un senso di rabbia, un isolamento forzato, un costante e immotivato atteggiamento sulla difensiva, uno stato di shock, di confusione o di disgusto, sino a configurare una vera e propria esperienza traumatica e patologica sul breve e lungo periodo» (Ziccardi 2016, 21 – 22). Inutile ricordare quanto le seguenti tecniche di contrasto siano anche il perno principale dell'attività di prevenzione di discorsi e fenomeni d'odio, la seconda è ingenerata automaticamente dal primo tipo di attività quindi, di converso, ogni qualvolta parleremo di metodologie di lotta all'hate speech verranno inglobate tutte quelle proposte facenti capo alla salvaguardia dei gruppi minoritari – e di coloro i quali si dedicano alla loro difesa – da molteplici attacchi che vanno ad accrescere l'erosione di diritti fondamentali e valori democratici.

L'impegno maggiore viene speso nel monitoraggio e nell'analisi dei discorsi di incitamento all'odio online, prima tappa propedeutica alle conseguenti iniziative di opposizione al fenomeno. Difatti la sezione operativa del Rapporto Clusit (Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica) del 2020 sulla Sicurezza ICT in Italia mostra che gli ambienti virtuali monitorati nel 2019 sono stati più di 2000, rilevando condotte poco esemplari in tutti i campi della discriminazione. Già dal

2015 l'Unar (Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali) ha dato vita all'Osservatorio nazionale sulla discriminazione nei media e in internet, espandendo il raggio d'azione anche ai social media, in aggiunta ai media tradizionali. In tal modo ha previsto con largo anticipo le dannose ripercussioni del linguaggio d'odio espresso sulle piattaforme social, ingigantito dalle loro caratteristiche intrinseche. Le primissime esperienze di rilevazione di espressioni d'odio si caratterizzano per l'uso di un approccio qualitativo, a differenza delle successive che hanno basato lo studio del fenomeno su metodi quantitativi di detection automatizzata, molto spesso circoscritti a specifiche aree geografiche o particolari linguaggi o vittime ben definite. Un esempio di esperienze qualitative è dato dal

progetto europeo PRISM (Preventing, Redressing & Inhibiting Hate Speech in New Media), coordinato dall'ARCI, la cui attività di ricerca e analisi sul fenomeno dell'hate speech online si è basata su interviste qualitative e su una mappatura dell'uso da parte di alcuni gruppi xenofobi e di estrema destra dei social media (twitter, Facebook, youtube). Prism ha prodotto una prima fotografia dei discorsi d'odio su Internet verificando quotidianamente, sui post selezionati per il monitoraggio i followers, i principali hashtag e le parole più utilizzate, nonché analizzando altri ambiti di interazione online, come le sezioni dei commenti di quotidiani digitali ed i forum di discussione generale. (IRS-Istituto per la Ricerca Sociale, 17)

La rilevazione quantitativa di discorsi d'odio risulta più proficua se effettuata su piattaforme di *microblogging* come Twitter o Facebook, in quanto ammettono un campo di ricerca abbastanza ampio dato che si tratta di piattaforme che consentono di esprimere le opinioni del momento sotto forma di enunciato. Ciò è importante perché i procedimenti di monitoraggio tramite il *machine learning* prevedono che ci si focalizzi su dei termini sentinella individuati come parole d'odio che

gli algoritmi dovranno scovare; nel momento in cui, successivamente, ci si trova di fronte a terminologie di dubbia natura queste vengono messe al vaglio di tecniche di *content analysis* (analisi del contenuto) e di *sentiment analysis* (analisi dell'opinione), così da estrarre esclusivamente i discorsi con finalità d'odio specifiche. Ulteriore tecnica è la *semantic tagging* per eliminare, nel caso di parole con significati molteplici, il termine la cui accezione non risulta intollerante; allo stesso modo funziona la *lexical parsing*, col fine di incentrare maggiormente il focus sui termini d'odio analizzando la struttura grammaticale; invece la *network analysis* «consente, in particolare, di monitorare l'estensione, la crescita e l'evoluzione di questi network di odio e la conseguente propagazione e persistenza dei messaggi di odio online» (ibidem, 19); infine, tra le più note e utilizzate, abbiamo la tecnica di geolocalizzazione che funge da collante tra il virtuale e il reale. Lo sviluppo di tecniche di monitoraggio e analisi dei contenuti incitanti all'odio online non si arresta, prosegue di pari passo alla fermentazione dei dibattiti in tutti i luoghi del web. Tuttavia il limite all'utilizzo di queste pratiche è ancor più marcato se ad esse non seguono dei controlli valutativi umani e concrete pratiche di contrasto, che non sempre si rivelano efficaci. Questo perché l'identificazione dell'hate speech online non avviene solo per mano di esperti, ma anche di avventori del web spesso poco eruditi sul tema, per cui una mossa vincente è quella di diversificare le pratiche di contrasto in relazione al ruolo e alla capacità gnoseologica di chi vi si imbatte.

Una prima linea di contrasto adottata è quella più immediata e semplice da applicare, ovvero la censura comunemente impiegata da autorità governative per eliminare il problema alla radice – apparentemente. Decretare la chiusura del mezzo attraverso cui il discorso d'odio è stato divulgato è una tecnica inconcludente dato che viene applicata per soggiogare i propri avversari politici, anche se Faloppa ci rammenta sapientemente che furono proprio «la Germania del Secondo Reich e l'Italia fascista i primi stati europei a adottare misure che proibiscono l'incitamento all'odio (di classe) e la sedizione, al fine di preservare lo status quo» (Faloppa 2020, 50), mediante l'articolo 131 del codice penale

tedesco e il regio decreto del 19 ottobre 1930 del codice Rocco. D'altronde la censura non limita l'influenza dell'hate speech garantendogli ampia risonanza, comportando una radicalizzazione dei portatori d'odio e, in più, mai eliminandoli del tutto vista la veloce diffusione delle notizie sul web. Nel passaggio dalla limitazione del pensiero alla punizione dello stesso, il livello di efficacia non muta. Abbiamo anticipato la presentazione di alcuni strumenti giuridici di contrasto ai discorsi d'odio nel primo capitolo in cui si è tentato di individuarne una definizione giuridica univoca. A quell'elenco è bene aggiungere tra le norme che definiscono, direttamente o meno, l'incitamento all'odio nelle sue forme come reato: l'art. 604 bis del nostro Codice Penale su "Propaganda e istigazione a delinquere per motivi di discriminazione razziale etnica e religiosa", la Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali (CEDU) redatta dal Consiglio d'Europa nel 1950, la Legge Mancino del 1993, la Convenzione Quadro per la Protezione delle Minoranze Nazionali del 1995, il Protocollo addizionale alla Convenzione sulla criminalità informatica, relativo all'incriminazione di atti di natura razzista e xenofobica commessi a mezzo di sistemi informatici del 2003 (non ancora ratificato dall'Italia), il Codice di Condotta per Contrastare l'Illecito Incitamento all'Odio Online varato nel 2016 su iniziativa della Commissione Europea, il Regolamento sulle nuove "Disposizioni in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all'hatespeech" approvato dal Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) nel 2019. Per di più nella sezione "News" sul sito del Consiglio d'Europa si constata che quest'ultimo e l'Unione Europea hanno finanziato il progetto "Rafforzamento dell'accesso alla giustizia attraverso il ricorso non giudiziario per le vittime di discriminazione, crimine d'odio e discorso d'odio nei paesi del partenariato orientale" i cui obiettivi sono sviluppare una legislazione a riguardo coerente con i valori europei sui diritti umani, offrire assistenza ai paesi interessati per la raccolta dati e render gli organismi per la parità capaci di assistere i

membri dei gruppi fragili: perseguibili entro il 2021 attraverso conferenze, webinar, seminari, corsi di formazione, ecc.

Nonostante lo sforzo a livello europeo e internazionale, ad oggi rappresentano un numero esiguo gli stati che identificano l'hate speech online come reato. Nello specifico, esclusivamente

alcuni paesi hanno – negli ultimi anni – adottato misure ad hoc. In Germania, per esempio, una nuova legge [...] è entrata in vigore il 1° gennaio 2018, con l'obiettivo di obbligare i principali social network, Facebook e Twitter in testa, - a rispettare le leggi tedesche in materia di diffamazione e incitamento all'odio, e soprattutto a rimuovere i contenuti d'odio entro ventiquattrore dalla loro comparsa, pena la condanna al pagamento di salatissime multe (fino a cinquanta milioni di euro). [...] In Francia, per fare un altro esempio a noi vicino, una legge «contro i contenuti odiosi su Internet» è stata votata a larga maggioranza dal Parlamento nel luglio 2019. Contenente criteri simili a quelli della legge tedesca, ma con indicazioni di pena meno severe, la legge è stata proposta da Laetitia Avia, parlamentare di En Marche!, allo scopo di proteggere le persone e i gruppi più vulnerabili. Per questo le piattaforme digitali hanno dovuto ingaggiare migliaia di moderatori (umani), madrelingua tedeschi e in alcuni casi provvisti di competenze giuridiche, per far analizzare adeguatamente testo e contesto, e poter così evitare eventuali errori. (ibidem, 107 – 108)

Certo è che permane la difficoltà di bilanciare i due orientamenti – europeo e nordamericano – in materia di libertà di espressione: primo limite dell'approccio giuridico al contrasto ai discorsi d'odio. Altri limiti sono la mancanza di un unico collocamento tra Polizia di Stato e Carabinieri circa l'hate speech online e l'esistenza di «limitati strumenti di segnalazione che la normativa italiana prevede, escludendone altri che,

afferma il referente, sono stati riconosciuti a livello internazionale come più efficaci nell'avvicinare le vittime più vulnerabili, come il *third part reporting* e il sistema di denunce anonimo online» (Scaramella 2016, 41 – 42). «Spesso l'odio online non viene segnalato, perché le vittime hanno paura di rivolgersi alle forze dell'ordine, hanno paura di vendette o di abusi, paura che la loro privacy sia compromessa, paura di svelare lo stato di immigrato, nonché naturali problemi di barriere culturali» (Ziccardi 2016, 115). Lodevole è l'iniziativa adottata in Lussemburgo nel 2015 denominata BEE Secure Stopline, cioè una linea telefonica a cui poter segnalare anonimamente un contenuto sospetto sia alle autorità che all'Internet Service Provider.

In seconda battuta, il ruolo di opposizione ai fenomeni d'odio viene assunto – o dovrebbe esser così – dalle piattaforme di social network. Il varato nel 2016 a cui si è accennato pocanzi, ha coinvolto piattaforme quali YouTube, Twitter, Facebook, Google e Microsoft, ognuno con un proprio codice di autoregolamentazione. La quinta valutazione del Codice di condotta del 2020 conferma gli esiti fruttuosi sottolineando che «il 90% delle notifiche viene esaminato entro 24 ore e il 71% del contenuto viene rimosso [...] il tasso medio di rimozione è stabile rispetto ai precedenti esercizi di monitoraggio, [...] la maggior parte delle aziende IT deve migliorare il proprio feedback sulle notifiche degli utenti» (Reynders 2020, 1). Caposaldo del contrasto all'odio online è la partecipazione di quella parte di società civile che ha acquisito la residenza nell'ambiente virtuale, ad essa è demandato il compito di segnalare i contenuti illeciti ai gestori dell'habitat in cui navigano che in base agli standard accordati decideranno se rimuovere o meno i discorsi in questione. I meccanismi e le procedure da seguire per segnalare correttamente il discorso d'odio illegale sono diversi per ogni social media, spiegati accuratamente dalla campagna “No Hate Speech Youth Campaign” promossa dal Consiglio d'Europa¹⁵. Le divergenze tra le diverse piattaforme social aderenti al Codice di condotta dovrebbero essere livellate per conferire all'utente un messaggio inequivocabile,

¹⁵ [https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/reporting-on-social-media-platforms?fbclid=IwAR0uEWOTSZct3a1T2AkGQbOf-W4WnC -kJuJlze3ZvrfaWndQLcd6yq0-k#%2237117289%22:\[\]](https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/reporting-on-social-media-platforms?fbclid=IwAR0uEWOTSZct3a1T2AkGQbOf-W4WnC -kJuJlze3ZvrfaWndQLcd6yq0-k#%2237117289%22:[])

eliminando la possibilità che i gruppi intolleranti trovino spazio su un social più aperto rispetto ad un altro più chiuso. Notizia abbastanza recente di un passo in avanti verso il contrasto all'hate speech online è l'intenzione esplicita di contrastare il "fediverso" da parte di Google. Si tratta di una stanza virtuale in cui più server connessi tra loro comunicano e danno vita a pubblicazioni online, spesso frequentata da estremisti i cui incontri promuovono l'intolleranza e la diffusione di odio online. L'enorme quantità di contenuti illegali incitanti all'odio addensati nel fediverso ha spinto Google a minacciare la rimozione da Play Store di tutte quelle app client attraverso cui è possibile accedere al fediverso.

Nello stesso periodo è nata la campagna #StopHateForProfit al fine di ostacolare Facebook nella divulgazione di razzismo, odio, violenza e disinformazione in concomitanza con le elezioni presidenziali statunitensi. La coalizione di aziende, consumatori e organizzazioni no profit ha messo in atto una tattica vincente riuscendo a privare Facebook di milioni di dollari che in precedenza alcuni marchi iconici pagavano per la pubblicità su questa piattaforma. Che sia un atto più rivoluzionario della tentata rimozione da parte di Facebook della pagina di Casapound? Ce lo auspichiamo. Molto è cambiato dal 2019 ad esclusione dell'idea in base a cui siamo costantemente in presenza di un problema di odio politico – sebbene non coincida più con la visione aulica della politica – che nulla ha a che fare con la democratizzazione dei pensieri e il pluralismo dei partiti. Un anno fa l'ordinanza n. 59264/2019 del tribunale civile di Roma ha vincolato Facebook alla tempestiva riattivazione della pagina, sebbene avesse violato gli standard. Così se ci troviamo di fronte ad un utente che posta una foto del genere (Figura 7) raffigurante il balcone di Palazzo Venezia a Roma e nella descrizione ci aggiunge un enunciato del tipo "Torna da noi e apri questa finestra", non possiamo affatto imputarlo di apologia del fascismo, tanto meno la segnalazione sortirà l'esito atteso.



Figura 7 – Palazzo Venezia (da Wikipedia)

Un post del genere, tuttavia, nonostante sia valutato come innocuo è una chiara rievocazione della propaganda razzista e di tutti gli atteggiamenti che essa comporta, rientra comunque nel novero delle comunicazioni violente. Si specifica che gli standard adottati dai social media si riferiscono ad un hate speech illegale, lasciano nella zona d'ombra tutti quei casi in cui l'attacco violento, interiorizzante e disumanizzante, non è esplicitato a parole ma assume una forma subdola perché nascosto nel rimando all'associazione tra pregiudizi/informazioni errate, immagini e parole ambigue. Il limite e la direzione della lotta al fenomeno vira nella direzione dell'ambiguità e del contenuto aspecifico. Motivo per cui ho posto il focus sulla narrazione, come somma di parole, immagini, suoni, idee e sue interpretazioni.

Un altro modo per contrastare e prevenire la diffusione dei discorsi d'odio è costruire un deterrente sociale che agisca simultaneamente alla funzione deterrente della pena oppure che si applichi laddove quest'ultima non fosse adeguata al caso in esame. Il controllo sociale, formale e informale, plasma la crescita di un individuo e lo rende assuefatto alle regole sociali che disciplinano la vita in società, e per questo differenti in ogni comunità. La riflessione sulla socializzazione dei membri di una società – vista come un unico grande gruppo o insieme di piccoli gruppi – conduce all'ipotesi secondo cui se un individuo cresce seguendo le norme sociali di una comunità che giustifica i comportamenti incitanti all'odio, egli allora li ingloberà in pratiche ordinarie che fin dalla nascita ne modelleranno credenze, valori e

rappresentazioni; in sostanza è in primis la società a porre le fondamenta per l'automatizzazione dell'odio di cui abbiamo parlato nel secondo capitolo. È da questo assunto che bisogna ricostruire la struttura di una società favorevole al pluralismo culturale. Concetto a cui sono giunti anche Benesch e Wright, i quali hanno proposto come deterrente sociale la vergogna, risposta ingegnosa al problema dei discorsi d'odio e utile per evitare la nascita di conflitti. Come ogni strategia, però, non è facilmente applicabile, presenta qualche carenza nel mondo virtuale perché

La vergogna è una strategia familiare per far rispettare le norme sociali, ma la vergogna online spesso va oltre, raggiungendo la vita offline di una persona per infliggere punizioni, come perdere un lavoro. Per quanto allettante, identificare e punire le persone online non dovrebbe diventare il metodo principale per regolare il discorso pubblico, poiché questo può sfuggire di mano in vari modi. Può infliggere troppo dolore, a volte a persone che vengono erroneamente identificate.¹⁶

Ribadiamo, a questo punto, quanto una tecnica multidimensionale sia maggiormente proficua a contrastare il fenomeno, presi singolarmente i vari approcci presentano tutti delle barriere gestionali.

Tra i meccanismi psicologici che coinvolgono alcuni appartenenti ad un gruppo maggioritario e li portano a commettere attacchi verbali sul web rientra, senza ombra di dubbio, la deindividuazione. Questa immerge l'affiliato in un vortice di comportamenti acritici, lontani dalla propria persona ma aderenti alla norma gruppale. Nel quadro siffatto l'individualità si perde e ogni pensiero si conforma apaticamente all'ideale del gruppo di appartenenza. Persone facilmente influenzabili, quindi, possono essere recuperate in partenza mediante l'educazione. Alcuni utenti, oltre ad essere degli analfabeti digitali, hanno anche la tendenza a non controbattere ed assumere atteggiamenti pacati convinti

¹⁶ <https://dangerousspeech.org/respond-to-racists-in-ways-that-do-more-good-than-harm/>

che il proprio aiuto non gioverebbe alla causa; invece l'educazione al senso civico, all'empatia e all'attivismo costituirebbe un punto di svolta sul contrasto all'hate speech online perché sul web la lotta da individuale diverrebbe globale usufruendo delle casse di risonanza. In tal modo si rendono le caratteristiche pericolose della rete, degli strumenti di conquista del buon modo di fare ed essere. Una volta educati alla responsabilità morale e sociale, gli utenti assumerebbero atteggiamenti di contrasto all'odio online. Ziccardi, riprendendo il pensiero di Cohen – Almagor, lo definisce *netcitizenship*, cioè

il comportamento del “buon cittadino di Internet”, ossia lo sviluppare delle condotte responsabili quando si naviga, portando sempre contributi utili alla discussione e ai dibattiti e aumentando la cautela quando ci si trova coinvolti in dibattiti ad alto rischio di generare odio. Una buona “cittadinanza digitale” può anche prevedere esperimenti di contro-parola collettiva: più cittadini che creano una comunità virtuale dedicata a diffondere contro-affermazioni su temi critici. (Ziccardi 2018, 47))

Quindi è nella rete che occorre ricercare gli «anticorpi» (Pasta 2018, 160) per combattere e smorzare la dialogica dell'odio, educando gli individui a divenire parte integrante dell'impresa e trovando il modo di semplificare la loro attivazione nel mondo virtuale e reale.

2. Contronarrativa come strategia multifunzionale.

Dulcis in fundo, ultima tecnica di contrasto a discorsi e fenomeni d'odio online è la contronarrazione, ad oggi considerata la più efficace soprattutto se esercitata in concomitanza con le altre. Negli ultimi anni si è diffusa l'idea di svalutare le teorie dell'odio con l'argomentazione e la controinformazione, da un lato considerando la rete non più la causa della proliferazione delle narrazioni negative ma un semplice strumento

neutrale, e dall'altro attestando come unico colpevole il singolo utente e la sua volontà di ferire. Nel momento in cui convertiamo la criminalizzazione della rete nella criminalizzazione dell'utente affidiamo a quest'ultimo il compito di costruire una consapevolezza circa l'immissione di pensieri discriminanti online, sostituiamo il processo di autoassoluzione con quello di autoriflessione. La sollecitazione ad intraprendere online un dialogo positivo fra pari può aver luogo dopo la decostruzione delle asimmetrie di potere presenti nella società, quelle convinzioni da cui ha origine la legittimazione a volgarizzare le narrazioni tossiche. Il confronto dialogico è un prerequisito per «recuperare e sostenere il senso autentico di una comunicazione social, quello cioè di aprire (cuori e menti), diffondere, integrare, stimolare – che dovrebbe poi essere il mandato formativo e trasformativo della tessitura di relazioni interne ed esterne al sistema-rete» (Loiodice 2019, 38). La comunicazione social è volta alla soddisfazione di un bisogno sociale attraverso la condivisione di narrazioni, espresse in differenti modalità, e presuppone la partecipazione a valori comuni e tradizioni da preservare a qualsiasi costo. Le narrazioni tossiche presenti in rete e mutate dalla letteratura tendono a creare un mondo escludente soprattutto se radicate in «stereotipi, strutture sociali discriminanti, gerarchie e relazioni di potere fissatesi a tal punto da apparire naturali» (Faloppa 2020, 19).

La contronarrazione è una risposta immediata, mirata e sollecitata a gran voce contro l'hate speech online, richiede un approccio proattivo – non attivo o reattivo – perché ciò che rende maggiormente efficace l'opposizione è concentrarsi sui fattori scatenanti cercando di trovare una soluzione e non semplicemente reagendo impulsivamente, il tutto congiuntamente alla ricerca di un modo per prevedere la direzione che assumerà il problema in questione e alla mobilitazione per evitarne la diffusione. Quindi è un'azione ponderata e raccolta in un unico sforzo emotivo e cognitivo, ancor prima di immettere sul web la risposta contronarrante si assiste alla creazione di consapevolezza circa le conseguenze della pubblicazione quali insulti, minacce e così via. Lo sviluppo di una narrazione di opposizione ai messaggi d'odio avviene

tramite la proposta di contenuti basati su uguaglianza, tolleranza e pluralismo accompagnati da messaggi atti a smentire e privare di legittimità i contenuti intolleranti. In letteratura i termini “contronarrativa” e “narrativa alternativa” sono usati vicendevolmente per descrivere la strategia di contrasto basata sulla narrazione positiva, non è stata attribuita una distinzione in merito alla modalità di applicazione della narrazione. La stessa ripartizione, invece, è stata segnalata da Faloppa il quale individua la differenza tra le due nella strategia adottata: la contronarrazione vuole evidenziare le contraddizioni di una narrazione d’odio circoscritta svelando in un lasso di tempo breve i meccanismi impliciti su cui si poggia, tramite dati e fatti verificati che vadano a instillare il dubbio in chi osserva; invece la narrazione alternativa prevede un’applicazione di maggiore durata in quanto ha come fine ultimo quello di proporre una visione completamente alternativa a quella narrata dalla retorica ostile, indirizzata ad un pubblico più generalizzato. Entrambe le tecniche condividono elementi e finalità

come quella di assicurarsi che il cambiamento generato sia positivo, sulla base di idee (e verbalizzazioni) che promuovano i diritti umani, l’uguaglianza di fronte alla legge, le pari dignità e opportunità, la creazione di spazi multivocali che garantiscano l’ascolto dei bisogni di tutti. (ibidem, 202)

Assunto che un punto di incontro tra le due è la compartecipazione alla stessa finalità, per capire se è possibile un loro discernimento non dobbiamo perdere la centralità del nostro obiettivo, ovvero trovare un incastro lessicale e narrativo che insieme agli altri approcci disciplinari possa risolvere o, almeno, ridurre l’incidenza dell’hate speech online. Le argomentazioni presentate nelle pagine precedenti sono servite proprio a partire dal punto focale del discorso: per risolvere la questione bisognava capire genesi, eziologia, ambiente, relazioni dell’incitamento all’odio. Essendo un fenomeno poliedrico necessita di un contrasto multifocale e interdisciplinare, per questo motivo l’efficacia maggiore in ambito narrativo la riscontriamo nel momento in cui si utilizzano

congiuntamente entrambe le tecniche di narrazione positiva. Infatti l'azione della contronarrazione ci consente di indebolire le retoriche tossiche svelando i frame, la disinformazione, pubblicizzando il fact – checking e antislogan, e si presenta meravigliosamente preparatoria all'azione di narrativa alternativa che vuol proporre visioni alternative e nuovi mondi di significazione. Mi spiego meglio. La contronarrazione opera per modificare un passaggio di informazioni errato inviato da un emittente a un destinatario, come accade quando un utente social incorre in un post con un titolo che diffonde una notizia non vera circa lo sbarco di un numero ingente di persone sulle coste italiane correlandolo ad un aumento della criminalità. La narrazione alternativa agisce nel profondo sugli errori di significazione, quando già il soggetto ha immagazzinato l'idea in base a cui tutti gli immigrati sono criminali. Quindi si evince che la prima rende il terreno fertile per l'operato della seconda principalmente nei casi in cui è senza dubbio avvenuta l'interiorizzazione degli standard logici ed emotivi intolleranti: con la contronarrazione si instilla il dubbio sulle precedenti convinzioni, successivamente decostruite dalla narrazione alternativa che, in aggiunta, termina il lavoro introiettando prospettive per nulla discriminanti e/o ostili.

A tal punto è possibile affermare che, nonostante le differenze riscontrate nell'applicazione, entrambe le metodologie rientrano nella macro – categoria della narrazione positiva al fine di contrastare in simbiosi i discorsi d'odio in rete, inoltre nella maggior parte dei casi la prima è necessariamente preliminare alla seconda. Ragion per cui ogni qualvolta parleremo di contronarrazione inevitabilmente ci si riferirà anche alla narrazione alternativa, dato che sul web al giorno d'oggi ogni utente è stato irragionevolmente plasmato da immaginari pericolosi, non a caso fin qui abbiamo ripetutamente descritto una situazione di normalizzazione dell'odio.

Tuttavia anche gli oratori contronarranti, se non sono ben formati, possono incorrere nell'errore di attaccare verbalmente l'interlocutore sortendo l'effetto contrario a quello desiderato, così si alimenta la fiamma della situazione d'odio. Ad un livello di degenerazione di questo tipo il discorso diventa altamente pericoloso fino a invalidare il lavoro e

l'insieme di persone autonomamente messe a disposizione della causa. Paradossalmente tutto perderebbe valore poiché viene prospettata una rappresentazione altrettanto ingannevole della realtà «ed è questo il caso delle contronarrazioni che si servono dell'idealtipo del 'buon migrante' – buono e quindi 'integrabile' nella società – contrapposto all'idealtipo, altrettanto generico e irrealistico, del migrante che delinque per definizione, come se essere buono o delinquere fossero tratti antropologici o ontologici e non caratteristiche circostanziali» (ibidem). Per mettere in circolo una contronarrazione funzionale vi sono delle regole da seguire: «la narrazione non deve contenere discorsi d'odio; deve favorire il rispetto e la solidarietà tra individui e gruppi sociali; deve rispettare il principio d'uguaglianza di tutti gli esseri umani, promuovendo spirito critico, dialogo equilibrato e informazioni corrette» (Latour, Del Felice – Ettema, 2017 citato in Pasta 2018, 181). Tutte le pratiche che inficerebbero i tentativi di combattere l'hate speech online sono inserite in quella che viene definita contronarrativa non costruttiva. Essa comprende l'invio di messaggi contenenti non solo attacchi verbali, ma anche offese personali e addirittura minacce, finendo per porsi sullo stesso piano del portatore d'odio e rispondendo all'ostilità con ulteriore odio. Affinché si eviti di cadere nel vortice di violenza verbale nonostante le buone intenzioni iniziali, la Task Force di Amnesty International ha redatto le seguenti indicazioni: non replicare con toni e parole contro cui ci si oppone legittimando stereotipi ribaltati (caso del buon migrante); quando si risponde ad un messaggio far leva sulle emozioni positive e non farsi trasportare da quelle conflittuali; valutare le emozioni che l'interlocutore ha associato a fatti e dati, magari manipolati da altri; valutare il livello di gravità del messaggio d'odio in questione; insistere con l'imposizione del punto di vista contronarrante all'hater, ma attivare questo sforzo puntando su coloro i quali lo seguono in quanto mossi da emozioni momentanee e facilmente modificabili. E ancora

Non essere aggressivo ma assertivo: affermare le proprie tesi in modo chiaro e diretto ma rispettoso, esigendo a nostra volta rispetto. Consideriamo l'interlocutore non come

incarnazione di una categoria ma come persona, ed esigiamo che faccia lo stesso verso di noi e coloro di cui si parla. Possiamo dargli del lei e chiamarlo per nome: “Buongiorno Mario, può spiegarmi cosa intende?”. Chiediamogli se intendeva davvero quanto affermava, se lo direbbe nel mondo reale, ripetendoglielo con parole diverse. Non usare termini che creino tifoserie contrapposte quali “razzista”, “ignorante” o “buonista”. Se ci si confronta su un testo, invitiamo a leggerlo per intero per essere certi che lo conosca. Invitiamo a restare in tema (evitando il benaltrismo) e a non generalizzare: il crimine di un singolo non colpevolizza l'intero gruppo. Chiediamo le fonti di un'affermazione, e chiarimenti se è confusa. Mostriamo comprensione dello stato d'animo che ha portato a certe affermazioni. Usiamo l'ironia solo se sappiamo padroneggiarla, per esempio per sdrammatizzare e non per aggredire. (Amnesty International Sezione Italiana 2019)

Williams e i suoi collaboratori in “Hatred Behind the Screens: A Report on the Rise of Online Hate Speech” consigliano di inserire nelle risposte contronarranti degli argomenti logici, di non usare parole offensive, denunciare a polizia o terzi nel caso in cui il discorso conduca a minacce e chiedere al gestore del social network di rimuovere l'account dopo aver accertato la sua falsità.

Il decalogo si amplia con consigli e raccomandazioni inserite nelle *Guidelines* del progetto RADAR finanziato dal Programma dell'Unione Europea “Fundamental Rights and Citizenship” (Diritti Fondamentali e Cittadinanza). Le linee guida esortano a interfacciarsi col comunicatore d'odio attraverso un linguaggio lontano da discriminazioni etniche e razziali e da xenofobia. In riferimento ad espressioni quali “clandestino” o “immigrato illegale”, generatrici di stigma e criminalizzazione, vi è un uso largamente diffuso persino all'interno di testi giuridici e in documenti ufficiali dell'Unione Europea, a conferma di quella già presente percezione e idealizzazione dell'esistenza di differenti razze,

mito biologico e costruito sociale ampiamente demistificato. E pensare che molte lingue non prevedono un termine corrispettivo di “razza”, quindi perché non traslare questa esclusione lessicale nelle buone pratiche comunicative sul web?

L’importanza di educare e formare attivisti, società civile e professionisti a dissociarsi dall’elaborazione di una contronarrativa non costruttiva sta nella volontà di perseguire il fine prestabilito. Viene loro in aiuto il Manifesto della comunicazione non ostile promosso nel 2016 dal progetto Parole O_Stili, che consta di una serie di dettami volti a contrastare l’hate speech online. Come possiamo notare dalla Figura 8, il

The image is a graphic with a yellow background and a red header. The header contains the logo 'parole O_stili' and the title 'Il Manifesto della comunicazione non ostile'. Below the title is a list of 10 numbered points, each with a bold heading and a short explanatory sentence. At the bottom right, there are social media icons for Twitter, Facebook, and Instagram, followed by the website address 'paroleostili.it'.

parole O_stili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.
- 2. Si è ciò che si comunica**
Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.
- 5. Le parole sono un ponte**
Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

Twitter | Facebook | Instagram | paroleostili.it

Figura 8 – Manifesto della comunicazione non ostile (dal sito ufficiale del progetto Parole O_Stili)

Manifesto include tra le regole anche quelle orientate a scongiurare una contronarrazione non costruttiva, cioè: le parole inclusive e i toni pacati sono il biglietto da visita nell'approccio con il destinatario del messaggio, l'accurata scelta delle parole permettono di comprendere l'emotività altrui e fare da ponte e non da divisorio, le risposte ai commenti se aggressive sono visionate da altri utenti che potrebbero erroneamente assimilare un comportamento non costruttivo come buona pratica, gli insulti e il tono aggressivo non devono essere usati per imporre la propria tesi in quanto non è una guerra e, infine, quando il proprio impegno non cambia la direzione del dibattito è auspicabile rispondere col silenzio.

Allo stesso modo nel 2017 il Dangerous Speech Project, insieme a #ICANHELP, iCanHelpline.org, HeartMob e Project HEAR, ha dato vita a un fumetto per i ragazzi che illustra delle regole divise in "DOs" (ciò che si può fare) e "DON'Ts" (ciò che non si può fare) relative alla contronarrazione di contrasto all'odio online. Tra i suggerimenti



Figura 9 – DON'Ts (dal sito ufficiale del Dangerous Speech Project)

configurano (Figura 9): non etichettare l'interlocutore, non dar per scontato che la persona in questione abbia cattive intenzioni, non essere offensivo e aggressivo, assumere il rischio che l'altro interrompa la comunicazione, non essere pignoli e usare un tono civile, non zittire la persona con minacce, esclusione sociale o punizioni di altro genere.

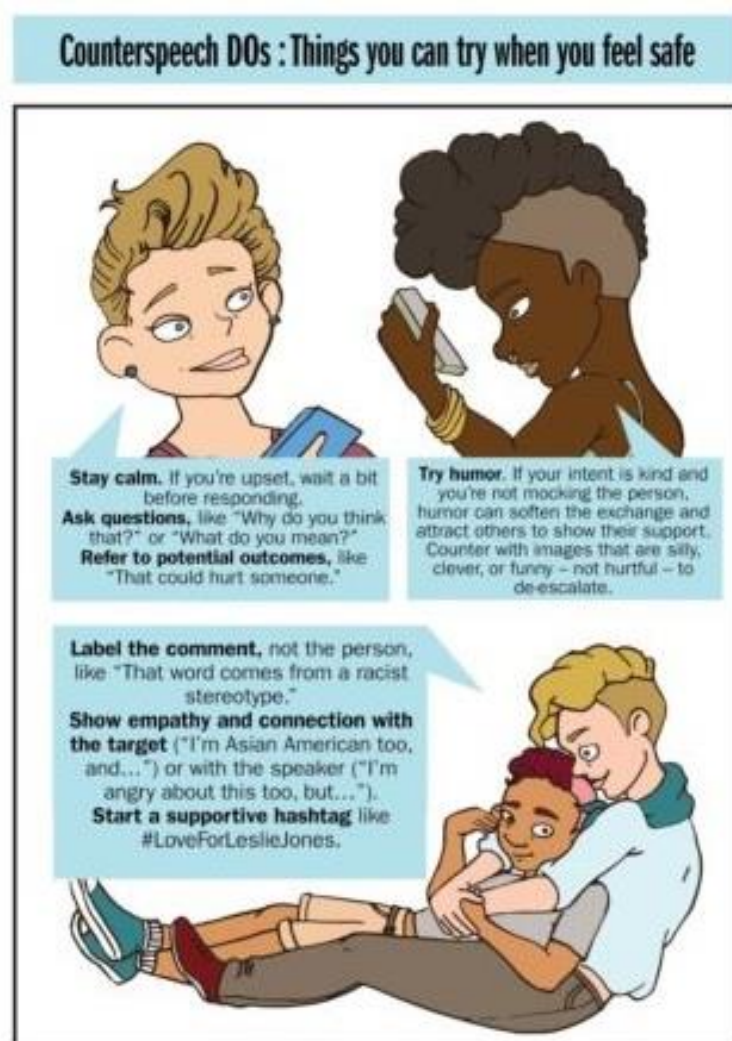


Figura 10 - DOs (dal sito ufficiale del Dangerous Speech Project)

La Figura 10, invece, espone i DOs proposti dal DSP: mantenere la calma, porre domande, fai riferimento alle conseguenze che il commento offensivo può generare, usare l'umorismo se ben padroneggiato, etichettare il commento e non la persona, mostrare empatia con il bersaglio del commento ostile, dar vita ad un *hashtag* di supporto.

I consigli inseriti nei DOs rientrano nella narrativa costruttiva, il cui obiettivo è avviare discussioni informate su temi specifici inerenti alla

narrazione d'odio sul web. La contronarrativa costruttiva prevede una classificazione di otto impostazioni, proposta dal Progetto C.O.N.T.R.O che ha raccolto il risultato di vari studi in relazione al modo in cui deve essere strutturato il messaggio da veicolare (IRS- Istituto per la Ricerca Sociale, 2019). L'impostazione basata su fatti e dati, per mostrare al promotore d'odio che la natura dell'hate speech si basa su informazioni non aderenti al vero, risulta poco persuasiva in quanto vi è il rischio che l'altro si irrigidisca sul proprio punto di vista a maggior ragione se il soggetto è consapevole della scarsa conoscenza dei fatti e non vuol esser corretto da uno sconosciuto, inoltre è stato riscontrato che la disinformazione rafforza le false credenze che difficilmente vengono scalfite da dati oggettivi; tuttavia questa strategia ha maggior presa sugli astanti dal cui dibattito possono attingere le basi per la formazione di un'opinione a riguardo. L'impostazione basata sull'evidenziazione delle contraddizioni, allo stesso modo, potrebbe irrigidire l'autore dell'hate speech ma sortirebbe un effetto positivo sul pubblico che valuterà inattendibili le informazioni date dal portatore d'odio. L'impostazione basata sull'avvertimento consiste nel segnalare le conseguenze della diffusione del messaggio ostile e potrebbe indurre l'artefice a rimuoverlo, in tal modo anche gli altri utenti vengono ammoniti sul comportamento corretto da tenere online prendendo esempio delle responsabilità di cui si fanno carico. L'impostazione basata sull'immedesimazione prevede l'identificazione del contronarrante con il gruppo di appartenenza del portatore d'odio in quanto i consigli provenienti da un soggetto dell'ingroup sono accolti con più fiducia (metodo dell'affiliazione), oppure si può praticare direttamente l'identificazione con il gruppo target prendendone le veci e richiamandone l'umanità delegittimata affinché tramite il contatto si faciliti il distacco da stereotipi e pregiudizi. L'impostazione basata sulla tossicità sociale mira a sottolineare quanto l'hate speech pubblicato sia pericoloso e quanto l'autore sia colpevole del danno sulla società conseguente alla sua azione, atteggiamento che potrebbe stimolare una presa di coscienza e responsabilità negli altri portatori d'odio fino alla rimozione del messaggio stesso. L'impostazione basata su contenuti multimediali consta nell'uso di immagini,

infografiche, video, meme, GIF animate, foto e qualsiasi contenuto multimediale che sia in grado di coinvolgere emotivamente gli utenti rispetto al semplice messaggio testuale. L'impostazione satirica solitamente è in grado di erodere l'intenzione conflittuale e per questo risulta la più efficace, grazie ad una diffusione repentina e capillare. L'impostazione emotiva prevede l'uso di un tono empatico poiché secondo alcuni studi ogni tono produce effetti diversi e quello basato sull'emozione permette la costruzione di un dialogo; tuttavia il suo uso richiede una profonda auto – analisi del contronarrante e autocontrollo, infatti «nel caso di campagne strutturate di contronarrativa, è consigliato prevedere la figura di un mentore a cui gli autori di contronarrativa possano rivolgersi in caso necessitino di un confronto sull'impatto emotivo che la campagna sta avendo sulla loro persona» (ibidem, 17).

La scelta di parole adeguate per un'azione contronarrante costruttiva deve produrre un effetto positivo al fine di limitare la propagazione dell'odio e di contribuire alla creazione di una catena di montaggio che, similmente a quella fordista, possa rivoluzionare i processi mentali e culturali di una società *step by step* con la collaborazione di tutti, eliminando le gerarchie di potere ed eleggendo a principio cardine il pluralismo etnico, con una massimizzazione del tempo mediante l'impiego delle caratteristiche intrinseche del web. Nella catena di contrasto all'odio online ogni utente del web ha un ruolo di primaria importanza nella promozione di contenuti di *counter speech*.

La figura dell'hater introdotta nel secondo capitolo è camaleontica, è un rivestimento epidermico che purtroppo potremmo indossare tutti in un particolare momento della nostra vita, nessuno escluso. Eppure è pensiero comune che l'hater debba essere necessariamente qualcuno distante da noi, ripercorrendo le stesse dinamiche gruppali del “noi” e “loro”, sono sempre gli altri quelli da biasimare. Evidente è l'urgenza di una educazione all'attivismo individuale, in primis fondamentale perché ci rende consapevoli della nostra natura fallace e meno avvezzi all'«othering» (ibidem, 169); secondariamente appare efficace in quanto sembra scalfire la durezza dell'ostilità e convincere il destinatario del messaggio ad essere meno indifferente verso il mondo che lo circonda.

Iniziative promotrici di attivismo individuale online diventano virali soprattutto quando partono da persone più giovani,

come nel caso della capitana della Sea Watch Carola Rackete che, nel giugno 2019, conquista con il suo atto di resistenza e un linguaggio umano, chiaro e politicamente solido una grande parte dell'opinione pubblica. Carola Rackete segna forse la prima impasse della propaganda xenofoba del Ministro dell'Interno leghista e restituisce forza a tutte quelle realtà che, nonostante tutto, hanno continuato ad operare in mare, come Mediterranea. (Naletto 2020, 64)

La valenza positiva della propagazione di contronarrazione da parte di attivisti singoli è stata ribadita anche dalla deputata Milena Santerini che, in veste di Relatrice generale sul razzismo e l'intolleranza – mandato affidatole dall'Assemblea parlamentare del Consiglio d'Europa – ha invitato i parlamentari italiani ad assumere un ruolo attivo e di rete contro l'odio. Stessa pervasività dell'attivismo individuale assume l'attivismo organizzato contro l'odio online, un esempio è la Task Force Hate Speech a cui Amnesty International ha dato vita nel 2016 col compito di contrastare discriminazione e intolleranza negli ambienti virtuali. La rete di attivisti è composta da 150 persone di ogni età e provenienza geografica, essi condividono esperienze, «strumenti di supporto, documentazione aggiornata e ore di formazione sulle tematiche di intervento, su tecniche di comunicazione pacifica e strategie di stress management» (Amnesty International Sezione Italiana 2019, 41), focalizzandosi su commenti d'odio rivolti a soggetti vulnerabili appartenenti a un gruppo target e analizzando le conversazioni pubbliche tra utenti sotto notizie di cronaca in cui spicca un linguaggio ostile e retoriche deumanizzanti. Il loro obiettivo è dequalificare le fake news e sensibilizzare il pubblico all'uso di parole e frasi rispettosi delle differenze altrui.

Giunge a supporto di organizzazioni e giovani attivisti il progetto “WE CAN for human rights speech” promosso dal Consiglio d’Europa¹⁷, attivo da febbraio 2020 a marzo 2022 con l’intento di renderli ancor più preparati nel contrasto ai discorsi d’odio tramite toolkit e corsi di formazione, nuove narrazioni e tecniche comunicative basate sui diritti umani mediante brevi campagne narrative, in collaborazione con L’Unità No Hate Speech and Co-operation, Stati membri e ONG.

La strategia di contronarrazione è ad oggi la tecnica di contrasto all’hate speech online verso cui convergono le risorse di organizzazioni istituzionali e non. In essa viene riposta tanta fiducia per una serie di vantaggi che non sono presenti nelle altre strategie di contrasto. Generalmente è il metodo «più flessibile ed efficiente, capace di affrontare l’odio in ogni lingua e ovunque ci si trovi, mantenendo saldo il principio dello spazio pubblico aperto e libero per il dibattito» (Cerquozzi 2018, 51 – 52) grazie all’uso di un linguaggio informale comprensibile ai più e per questo maggiormente efficace (Benesch 2014).

In particolare, con riguardo alla censura, la narrazione positiva consente di agire senza inficiare l’equilibrio precario tra libertà di espressione e sua limitazione, infatti «viene sempre più promossa da istituzioni, associazioni, fondazioni e altre realtà della società civile per il contrasto dell’hate speech online, anche alla luce della sua non conflittualità con altri principi e diritti» (CoE 2016, citato in IRS- Istituto per la Ricerca Sociale 2019, 8). Inoltre Pasta ci ricorda che Alvarez – Benjumea e Winter nel 2018 attraverso un esperimento hanno dimostrato che la contronarrazione si rivela una pratica abile a raggiungere un pubblico maggiormente diversificato così da ridurre al minimo la tendenza delle persone a imitare le condotte ostili osservate (Pasta 2018). Rispetto alla sanzione la contronarrazione è più rapida, adattabile alla situazione e utilizzabile da qualsiasi utente (Williams, Eccles-Williams, Piasecka 2019), per di più «può agire sulle motivazioni che portano alcune persone a produrre hate speech online, inducendoli a cambiare prospettiva e a superare preconcetti e pregiudizi, una finalità che non può essere raggiunta attraverso proibizioni e regolamentazioni dell’hate speech

¹⁷ <https://www.coe.int/en/web/inclusion-and-antidiscrimination/wecan4hrs>

online» (de Latour et al. 2017, citato in IRS- Istituto per la Ricerca Sociale 2019, 7).

Il successo riscosso dalle pratiche di narrazione positiva ha attivato la collaborazione di più attori internazionali tra cui l'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU), Unesco, Consiglio d'Europa, Commissione Europea e l'Organizzazione per la sicurezza e la cooperazione in Europa (OSCE). In particolar modo queste istituzioni concentrano la promozione di contenuti positivi verso le giovani generazioni che vengono coinvolti direttamente in progetti di creazione di campagne contronarranti. Un esempio è il progetto europeo "Play Your Role" che ha promosso per quest'anno l'*hackathon* "Games against hate speech", un evento di quattro giorni che riunisce giovani sviluppatori e designer di videogames provenienti da Francia, Germania, Italia e Polonia, guidati da professionisti dei videogames e da esperti di media education ed interculturalità. L'obiettivo, altamente educativo, è includere i ragazzi nelle iniziative di sviluppo e promozione della contronarrazione capace di vincere su stereotipi e pregiudizi verso i gruppi target. Per il suo raggiungimento ciascun team dovrà realizzare un videogame destinato a ragazzi a partire da 11 anni, i quali giocando stimoleranno la consapevolezza circa l'hate speech online, rafforzeranno le condotte positive e saranno in grado di comporre contronarrazioni.

Il crescente consenso attorno alla contronarrazione e alla sua efficacia ha spostato l'attenzione sulla creazione di banche dati e sistemi di automazione generatori di discorsi contronarranti. A questo proposito è doveroso citare l'Hedayah Center¹⁸, un istituto di promozione di programmi a favore di una comunicazione positiva di contrasto all'estremismo violento, attivo dal 2012, il quale ha dato vita alla Counter – Narrative Library, ovvero una sorta di biblioteca contenente una vasta gamma di materiali contronarranti (campagne governative, video informativi, contronarrazioni fattuali, narrazioni ideologiche o religiose, articoli per i formatori) classificati su una scala da 1 a 10, messi a disposizione di società civile e professionisti in più lingue e ricercabili tramite parole chiave. Su approvazione del suo amministratore, gli utenti

¹⁸ Per i più curiosi <https://www.hedayahcenter.org/>

hanno anche la possibilità di contribuire alla proliferazione dei materiali creando e immettendo contronarrazioni inedite. Grazie ai sistemi di *machine learning*, a professionisti e attivisti viene offerta la possibilità di scegliere la contronarrazione più efficace da adottare in relazione al caso specifico. Essi consentono di intervenire nell'immediato nelle conversazioni online contenenti hate speech, come i due set di dati proposti nel 2019 da Qian e collaboratori liberamente a disposizione di chiunque sia interessato a migliorare l'intervento contronarrante per il contrasto ai discorsi d'odio online. Gli esempi di intervento sono stati raccolti da Gab e Reddit e vogliono essere uno spunto ulteriore per nuove strategie di risposta positiva oggetto di ricerche future. Un'esperienza recente su questo tema è lo studio pubblicato quest'anno da Tekiroglu e colleghi e in parte sovvenzionato dal progetto Hatemeter all'interno dell'EU Rights, Equality and Citizenship Programme 2014-2020, il quale propone nuovi metodi di ricerca di una contronarrazione efficace al fine di garantire un sostegno pratico agli operatori di ONG tramite l'uso di diversi strumenti.

IV CAPITOLO

1. Valutazione delle campagne di contronarrativa: “Words are stones”.

È giunto il momento di sfruttare tutte le informazioni reperite fino ad ora sulle strategie di contronarrazione per valutare alcune delle campagne di contrasto a fenomeni e discorsi d’odio online, arricchendo l’analisi di riflessioni che in qualche maniera si adattano ai casi singoli presi in considerazione. Ciò che compiremo di seguito andrà a confermare o smentire la letteratura esposta. Precisamente, l’obiettivo è quello di ricondurre la strutturazione del messaggio delle campagne scelte ad una o più delle impostazioni di contronarrativa costruttiva proposte dall’Istituto per la Ricerca Sociale, esposte in precedenza. I progetti da approfondire sono tre, scelti in relazione a due criteri: la condivisione da un lato di un messaggio contronarrativo costruttivo e dall’altro di un obiettivo – tra i tanti – di mobilitazione individuale online. L’illustrazione di ogni specifica campagna racchiuderà in un unico schema tutte quelle dimensioni che la compongono, individuate dalle pubblicazioni recenti sul tema: «Obiettivi, Target/Pubblico di riferimento, Autore, Mezzo, Messaggio, Azione, Effetti» (IRS- Istituto per la Ricerca Sociale 2019, 13). Così facendo si darà importanza a tutti i punti su cui si erge la campagna e da cui non possiamo prescindere, lasciando ampio spazio testuale alla riflessione sul messaggio veicolato e sulla sua architettura. Perché, come abbiamo sin qui argomentato, è la corretta comunicazione informativa a far la differenza. Al fine di giungere ad un’adeguata osservazione della tecnica comunicativa prescelta, ci viene in aiuto uno studio pubblicato nel 2019 dall’Observatory of Public Attitudes to Migration e finanziato dal programma europeo “EUROMED Migration IV”. Il rapporto sviluppa la riflessione a partire da una sintesi delle raccomandazioni principali esistenti per la comunicazione sulla migrazione, da cui è stato riscontrato che l’unica raccomandazione

ricorrente e comune agli studi considerati riguarda l'uso e la funzione dei valori nella vita di ogni essere umano. Da qui gli autori hanno continuato a lavorare sul significato dei valori in letteratura e hanno tentato di applicare la teoria dei valori personali di base di Schwartz alla corretta comunicazione riguardo la migrazione. L'intuizione è a dir poco clamorosa in quanto Schwartz presuppone l'esistenza di dieci valori - universalismo, edonismo, benevolenza, potere, conformità, realizzazione, auto-direzione, tradizione, stimolo e sicurezza - che assumiamo come linee guida nella scelta comportamentale quotidiana, valori che sono comuni a tutte le culture e per questo utili a interpretare adeguatamente le motivazioni e gli obiettivi che inducono gli utenti ad attivarsi per una giusta causa, quale la lotta ai discorsi d'odio online. Pensandoci, infatti, sono proprio gli obiettivi a lungo termine le forze motrici della nostra esistenza, saldamente edificati valore dopo valore; stiamo parlando esattamente di uno stabile costruito alla stessa maniera della piramide dell'odio. Stabile, appunto. Solido e apparentemente sicuro per sé, una fortezza che ci protegge dalla diversità grazie agli immaginari mediali che alimentano quei valori intransigenti. Quindi per demolire gli immaginari, comunicati con qualsiasi mezzo, è necessario agire sui valori, infatti il report suggerisce di allineare la comunicazione sulla politica migratoria con i valori di base del target di riferimento per ottenere un'acquisizione del messaggio più pervasiva. Suggestirei di applicare questa tecnica all'elaborazione di una contronarrativa più efficace a contrastare l'hate speech online - un po' simile alla tecnica di affiliazione proposta da Benesch per una contronarrativa di successo.

Se il fine è quello di attivare gli utenti astanti, l'unico modo di arrivarci è innescare in loro un'emozione solo dopo aver acquisito la fiducia, data dalla rappresentazione di un messaggio che contenga valori simili a quelli dell'utente stesso. È una sorta di wi fi, una connessione silente, uno sguardo d'intesa oltre lo schermo, una piccola pietra che scalfisce la solidità della piramide dell'odio e il lavoro costante del portatore d'odio. Infatti quest'ultimo non è un mago, ma riesce a manipolare gli indecisi facendo leva sui valori, aiutato dalla forza di echo chambers e fake news.

In sintesi verranno valutati il tipo di impostazione della comunicazione contronarrante e i valori a cui essa riconduce.

Il primo progetto è “Words are stones” coordinato dall’Associazione di Promozione Sociale Lunaria ¹⁹, a cui hanno partecipato anche Antigone (Grecia), SOS Racisme (Spagna), Grenzenlos (Austria), Adice (Francia) e Kisa (Cipro), è stato finanziato dall’Unione Europea tramite il programma “Europe for Citizens” che stabilisce come priorità del 2019 – 2020 la decostruzione del discorso che porta all’esclusione e all’emarginazione di coloro i quali sono identificati come capri espiatori. La proposta era quella di individuare a livello comunitario e nazionale gli strumenti educativi atti a prevenire fenomeni di intolleranza diffusa in tutte le sue forme (antisemitismo, omofobia, xenofobia, ecc.) al fine di arginare la privazione di diritti fondamentali nei confronti di determinati gruppi sociali. Altri soggetti coinvolti nell’opposizione alla legittimazione pubblica e politica di narrazioni xenofobe sono gli attivisti

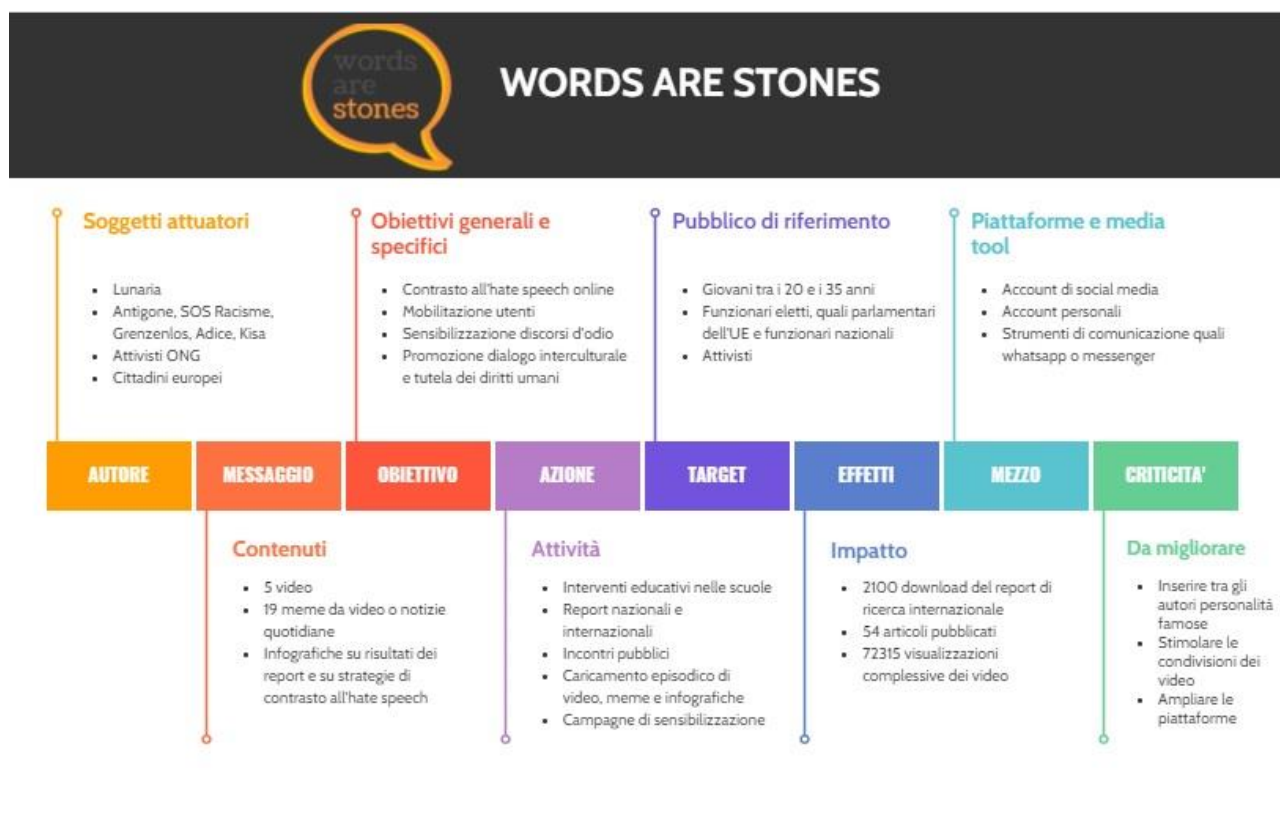


Figura 11 – Schema della campagna “Words are stones”

¹⁹ Link alla descrizione del progetto <http://www.cronachediordinariorazzismo.org/wordsarestones-la-campagna/>

delle Ong e tutti i cittadini europei.

Ogni partner aveva il compito di tradurre infografiche, meme e video nella lingua del paese di implementazione. Parlo al passato poiché il lancio della campagna è stato circoscritto ad un periodo di due mesi, ovvero dal 6 gennaio 2020 al 29 febbraio 2020. L'ambito geografico di applicazione è indefinito, infatti la campagna è stata promossa online quindi si è avvalsa dell'ubiquità informativa tipica del web. Tuttavia una prima criticità, come evidenziato anche nella Figura 11, risulta la mancanza di divulgazione tramite personalità di spicco della rete, i cosiddetti influencer e, sebbene tra il pubblico di riferimento vi fossero anche i ragazzi, i contenuti multimediali non sono stati divulgati su piattaforme e applicazioni maggiormente utilizzate da questo tipo di target (come Tik Tok). In aggiunta i dati sulla valutazione dell'efficacia circa gli obiettivi perseguiti – scarso numero di condivisioni – dimostrano che non si è riusciti ad ottenere una vera e propria attivazione individuale degli utenti già sensibilizzati al tema. Punto di forza è principalmente la coesistenza di attività online e offline, essendo le due dimensioni comunicative interconnesse. Ciò che interessa maggiormente, nel nostro caso, è determinare quale tipo di impostazione abbiano scelto per la trasmissione del messaggio contronarrante e quanto essa abbia influenzato il raggiungimento dell'obiettivo di mobilitazione online. I 5 video di breve durata realizzati con la tecnica di stop – motion (“La partita”, “Al bar”, “Il kebab”, “La festa in piazza” e “Al pronto soccorso”) vedono due giovani protagonisti immersi in scene di ordinaria quotidianità riprendendo i temi xenofobi più ricorrenti e retoriche dequalificanti, la cui idea centrale è quella di prestare attenzione alle parole pronunciate e ai comportamenti perché molto spesso non coincidono con ciò che accade nei fatti. Queste narrazioni alternative sono, ovviamente, rivolte agli astanti che non hanno un pensiero ben definito a riguardo ma pronunciano e collaborano a divulgare discorsi d'odio ormai inseriti nel senso comune.

La campagna mira ad agire in modo diretto sul comportamento del target, cerca di evocare in questo delle reazioni più cognitive che emotive in modo da sgretolare il muro che impedisce un cambiamento, oltre a

sensibilizzare ed educare i riceventi con le infografiche in cui si spiega che l'hate speech discriminante “non è solo una battuta” o quali siano i “livelli di allerta” delle narrazioni pericolose. Essa utilizza dei messaggi diretti poiché enfatizza i rischi legati all'uso dei discorsi d'odio e di converso i benefici ottenuti evitando talune espressioni: nel video “Al bar” il protagonista lamenta ardentemente la presenza esuberante di persone che vorrebbe sparissero e, nell'immediato, scompare sia il venditore di rose che la ragazza a cui si stava approcciando, quindi se non avesse pronunciato certe parole avrebbe potuto continuare il corteggiamento desiderato; un altro metodo diretto è associare la mancata produzione di espressioni intolleranti alla sensazione di felicità come accade nel corto “La festa in piazza”, richiamando la gioia di lasciarsi andare a ritmi coinvolgenti anche se non appartenenti alla propria cultura. Il messaggio a fine video si divide in due parti: la prima parte esprime un'ammonizione diversa per ogni video (stai attento a ciò che pensi, a ciò che desideri, a ciò che non ti piace, a ciò che rifiuti) e la seconda parte rappresenta una considerazione (sei meglio di così) presupponendo che il protagonista possa comportarsi meglio. È lapalissiano che la dimostrazione dei benefici derivanti dal mutamento degli atteggiamenti offensivi possa attecchire esclusivamente su chi ne ha motivazione e capacità, in aggiunta risultano ancora più efficaci perché non si richiede un unico cambiamento troppo arduo da attuare, ma si suggeriscono tante piccole variazioni a basso dispendio energetico. D'altro canto vengono messi in campo dei metodi indiretti in quanto si presuppone che, data la presenza di un pubblico virtuale così vasto, le specifiche sulle buone pratiche comunicative diventino una norma sociale tanto online quanto offline, influenzando la scelta decisionale di chi non è esposto direttamente al messaggio o alla campagna. L'obiettivo è creare unità virale, le persone hanno bisogno di vedere che già altri adottano quel comportamento per cambiare il proprio, in questa maniera percepiscono che sia necessario agire in tal modo affinché non ci si discosti dalla norma sociale.

Di immediata evidenza è l'applicazione dell'impostazione basata su contenuti multimediali quali immagini, video e meme. Ad un'analisi

attenta, in seguito, notiamo l'uso dell'impostazione basata sull'avvertimento – come anticipato prima riguardo ai messaggi diretti – infatti vengono sottolineate le conseguenze dei comportamenti e discorsi incitanti all'odio (rischi) e vengono rappresentate le condotte corrette da cui prendere esempio facendosi indirettamente carico delle proprie responsabilità. Nei video contronarranti lo spettatore può identificarsi e/o rispecchiarsi nel protagonista della scenetta di vita quotidiana e qui si rivela l'uso dell'impostazione basata sull'immedesimazione, soprattutto perché è anch'esso di apparenza caucasica e rappresenta alla perfezione l'italiano medio: si veda il taglio di capelli alla moda, i luoghi comuni che pronuncia come anche le situazioni in cui viene incorniciato (frequentare piazze, assistere a partite di calcio, attendere in fila due ore). Inoltre la costante presenza dell'amico non solo veicola l'idea che nella maggior parte dei casi chi fa hate speech non è annoverato tra i “cattivi”, ma presenta solo limiti culturali che decadono nello scontro con la realtà e in presenza di un buon esempio da seguire; quindi il principio base è lasciarsi travolgere dalla viralità del buon esempio. Infine è stata impiegata l'impostazione basata sulla tossicità sociale in maniera velata in quanto non si sottolinea esplicitamente la pericolosità sociale conseguente all'hate speech, però si rende chiaro quanto la narrazione tossica dell'invasione et similia – ricordiamo la visione del collettivo Wu Ming – contribuisca a mantenere immutata quella gerarchia sociale; per cui quando nei video sparisce la ragazza o svanisce per il protagonista (l'uomo comune) la possibilità di approcciare e costruire una famiglia che non rispecchia i canoni tradizionali, o quando durante la partita la mancanza del calciatore di colore che in quel momento segna un goal avrebbe portato ad una perdita per la squadra o se non ci fosse stato il kebabbaro o le persone in piazza, avremmo perso l'occasione di scoprire nuove sensazioni arricchendo la vita con nuove scoperte interculturali. Il danno sociale si rivela nel momento in cui non vi è più la possibilità di aumentare quel capitale sociale di Bourdieu, alimentato da un mutuo scambio di risorse e riconoscimento all'interno di reti relazionali.

Il tono dei messaggi è riflessivo oltre che empatico, per via dell'impatto che il proprio comportamento può avere su sé e sugli altri, a volte risulta

leggermente umoristico per ammorbidire una possibile insorgenza di conflitto e irrigidimento.

Per ciò che concerne i valori l'affiliazione valoriale è creata mediante la rappresentazione della benevolenza (amicizia tra i due protagonisti), universalismo (nei video compaiono persone di altra nazionalità e cultura che danzano o lavorano o giocano a calcio a conferma delle pari opportunità loro conferite), stimolazione (novità come nuovi usi e costumi per una vita varia ed eccitante a fronte di un'irrefrenabile voglia di danzare nonostante si tratti di musica non conforme alla propria tradizione) e auto – direzione (creatività, curiosità e libertà ogni volta che il protagonista sceglie di seguire il compagno d'avventura e non restare fermo sulla propria posizione intollerante).

Bisogna notare, poi, che la campagna è manchevole di due punti essenziali per la costruzione di una campagna di contronarrazione efficace, quali puntare su progetti meno sporadici per ottenere effetti più duraturi e inserire nei video i sottotitoli per renderli visionabili anche in modalità silenziosa mettendo a proprio agio lo spettatore (Davolio, Lenzo, 2017). In sostanza la campagna è maggiormente indicata per gli utenti già tendenzialmente in linea con i pensieri emergenti, purtroppo non attecchisce su chi assume posizioni lievemente intolleranti in quanto al centro del racconto viene posto chi potenzialmente potrebbe sbagliare o sbaglia, invece sarebbe stato ideale smuovere questo gruppo di utenti attraverso lo storytelling il quale ruota attorno a un punto di vista completamente differente ovvero quello della vittima. Tuttavia la struttura degli ideali sociali comunicati e gli strumenti affidati al target tramite le attività multilivello attuate precedentemente la diffusione della campagna, hanno contribuito a rendere il pubblico di riferimento abbastanza motivato a recepire e rafforzare comportamenti positivi anche se non così eccessivamente da rendersi modelli di ruolo positivi virali per gli altri utenti del web.

2. Valutazione delle campagne di contronarrativa: “#Ispeakhuman”.

Il secondo progetto è “#Ispeakhuman” partito a maggio 2019 messo a punto da Vox – Osservatorio italiano sui diritti con il coinvolgimento di un gruppo di ragazzi del Liceo Scientifico Bottoni di Milano supportato da un team di giornalisti, psicologi, linguisti e giuristi, e di alcuni studenti dell’università Cattolica del corso magistrale Cimo e del corso in Community Management sostenuti da social media manager e giornalisti.

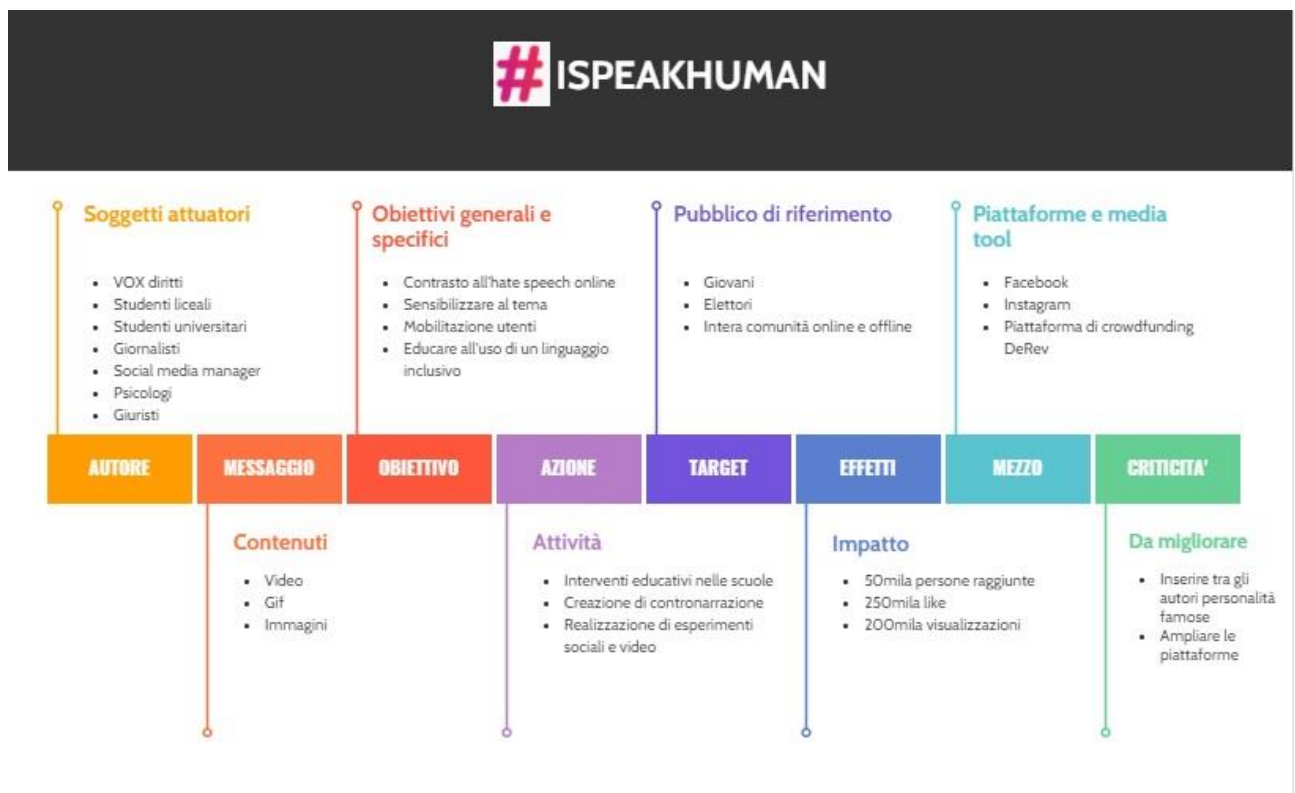


Figura 12 – Schema della campagna “#Ispeakhuman”

L’obiettivo principale è quello di combattere gli stereotipi negativi su cui si basa l’hate speech online e al contempo educare a un linguaggio inclusivo divulgandolo con la complicità dei fruitori mediali. La campagna (Figura 12) è primariamente rivolta a quel ramo di spettatori più giovani ed è nata dalla necessità di modificare una realtà sempre più polarizzante, rivelata dai dati della Mappa dell’intolleranza 4.0 del 2019. Una novità rispetto alla campagna precedente è l’uso della piattaforma di crowdfunding DeRev al fine di attivare circa 5000 profili volti a creare

contronarrazione positiva in risposta ad ogni post o commento negativo. A riguardo è necessario ricordare che la creazione di echo chambers positive per il raggiungimento degli obiettivi predefiniti potrebbe bilanciare l'odio e l'intolleranza in rete nel caso in cui il messaggio contronarrante riesca ad immettersi nella via verso la viralità. Il cambiamento a lungo termine avviene solo quando il messaggio non è circoscritto ad un limitato gruppo di individui ma laddove si addensano gli utenti slegati da una posizione netta a riguardo (Bartlett, Krasodowski – Jones, 2015). Similmente alla campagna precedente, quella di Vox presenta un limite di condivisione poiché non è stato adottato il coinvolgimento di influencer o celebrità di ogni ambito con un certo livello di autorevolezza, privilegiando la messa in campo di *peer*, cioè la presenza di pari quali i ragazzi ideatori della campagna affinché influenzino i loro coetanei ad impiegare parole e comportamenti nel rispetto dei diritti altrui. Non si pretende che i *cyber - bystanders* ascoltino passivamente il messaggio ma, appunto, è prevista una call to action. Infatti la campagna offre una serie di spunti affinché il pubblico supporti l'iniziativa volontariamente pesando le parole o mediante donazione. I contenuti contronarranti sono realizzati a partire da vari slogan o frasi brevi accompagnate da hashtag di supporto in voga tra le nuove generazioni, ad esempio #brucialecalorie o #pesaleparole.

L'impostazione più utilizzata e, ormai, base salda di ogni campagna contronarrante efficace è quella incentrata su contenuti multimediali. Poi riscontriamo l'impostazione basata sull'avvertimento applicata in tre video: il primo video rappresenta un esperimento sociale in cui i ragazzi mostrano come la normalizzazione dell'odio sia un processo giunto quasi a conclusione, hanno passeggiato nella folla indossando dei cartelloni riportanti alcuni messaggi d'odio reali, ottenendo solo indifferenza; il secondo video "Just one word" descrive le conseguenze fisiche che il lessico dell'odio può comportare su un ragazzino dal volto contuso e triste, dopo lo stesso appare sorridente accompagnato dalla frase "Basta una sola parola per salvare una vita, sta a noi scegliere come usarla" come messaggio d'azione che è preliminare alle strategie di contrasto proposte nel terzo video; in quest'ultimo non solo la comunicazione

d'avvertimento sul peso delle parole viene controbilanciata da un messaggio positivo, ma offre gli spunti per incoraggiare le persone a rispondere al discorso d'odio e, soprattutto, come farlo nel modo più corretto – la bilancia sta a significare che lo spettatore può fare la differenza. Per il resto la campagna è imperniata su un'impostazione emotiva, difatti il fiore all'occhiello è il tono empatico e allo stesso modo ironico. I nativi digitali che tendono ad incitare all'odio sono spesso degli analfabeti emotivi e i contenuti promossi da #Ispeakhuman come quelli contro il cyber bullismo riescono a riattivare i neuroni specchio per la comprensione dello stato emotivo del prossimo: le gif denominate “Noi siamo per il lieto fine” sono empatiche e allo stesso tempo simpatiche, permettono di comprendere il disagio dell'altro ma anche di entrarvi in sintonia; allo stesso tempo hanno un tono ironico perché trasformano un contenuto emotivo negativo come “tuo fratello è frocio” in uno umanizzante e divertente come “tuo fratello è frizzante” inaspettatamente positivo – si veda anche l'uso dei colori di sfondo che richiama la positività. Così le dinamiche comunicazionali vertono più verso il polo della coesione che del conflitto, raggiungendo un gradimento di ampio spettro.

La mobilitazione del target di riferimento risulta pervasiva per chi è già in sintonia col messaggio e infonde curiosità e simpatia in chi ancora ha le idee confuse sull'argomento. L'attenzione del pubblico è ancor più assicurata dalla comunanza di valori che guidano la scelta del lessico positivo: universalismo poiché emerge l'importanza di trattare tutti egualmente, quindi accettare e apprezzare ognuno per la propria diversità e per tal motivo destinatari di tutele (benevolenza).

Ne conviene che la campagna presenta strategie lessicali valide ad attrarre quei cittadini politicamente moderati dopo averli sensibilizzati su uso e conseguenze de discorsi d'odio sul web attraverso la contronarrazione costruttiva, pur non cadendo nella trappola delle filter bubbles positive.

3. Valutazione delle campagne di contronarrativa: “Stop Hate for Profit”.

Il terzo e ultimo caso riguarda la campagna “Stop Hate for Profit” che dal 17 giugno di quest’anno ha avuto e continua ad avere un ampio respiro, dagli Stati Uniti si è diffusa rapidamente raggiungendo una dimensione globale. In poco tempo ha assunto sembianze di un movimento sociopolitico grazie agli sforzi della coalizione composta da Color of Change, ADL, Free Press, Common Sense, Sleeping Giant, Mozilla, LULAC, NAACP e National Hispanic Media Coalition; inoltre è stata promossa da varie Ong, personaggi famosi e numerosi brand. L’obiettivo specifico è quello di convincere numerosi brand a non investire temporaneamente negli advertising sulle piattaforme appartenenti a Mark Zuckerberg, fino a che Facebook e Instagram continueranno a promuovere l’odio, il razzismo, l’estremismo, l’antisemitismo e la disinformazione politica online. Mentre, in generale, si richiedono vari interventi tra cui un supporto immediato e umano alle vittime di molestie, modificare la politica delle piattaforme affinché si riescano ad eliminare nell’immediato gruppi e post che incitano alla violenza e alle armi soprattutto nel clima controverso delle elezioni presidenziali. Il richiamo ad una responsabilità social attraverso il boicottaggio delle pubblicità è stato pubblicizzato e appoggiato a gran voce da un numero elevato di personaggi famosi come Mark Ruffalo, Jennifer Lawrence, Leonardo Di Caprio, Kim Kardashian, Orlando Bloom i quali hanno partecipato a diffondere gli intenti della campagna attraverso i loro profili social. Coerentemente ai principi esposti, tra i vari interventi si annoverano anche giornate di azione tipo il 24 luglio in cui i membri della coalizione, gli influencer e altri utenti cercheranno di attirare l’attenzione del pubblico social pubblicando su più canali il



STOP HATE FOR PROFIT



Figura 13 - Schema della campagna "Stop Hate for Profit"

messaggio di Stop Hate for Profit; oppure una giornata di "congelamento" del proprio profilo Instagram o Facebook prevista il 16 settembre in cui gli aderenti hanno evitato di pubblicare contenuti personali in segno di protesta.

Il messaggio è chiaro e diretto: smettere di sfruttare o strumentalizzare l'odio per aumentare il profitto economico. Una denuncia così grave presuppone da un lato l'immoralità derivante dalla manipolazione emotiva degli utenti per vantaggi economici e dall'altro la monetizzazione di un'emozione quale è l'odio. Quest'ultima strategia non viene applicata per la prima volta, infatti già Bauman parlava di paura come capitale liquido. Sebbene i messaggi contronarranti appaiano costruttivi poiché propongono contenuti basati sulla delegittimazione di intolleranza e disuguaglianza, la campagna è volta probabilmente ad attaccare la potenza monopolistica di Zuckerberg, quindi si delinea un messaggio non costruttivo intenzionalmente celato da una narrativa costruttiva. Tant'è che nel video e nelle immagini (impostazione basata su contenuti multimediali) la scelta di un'impostazione basata su fatti e dati che mostrino la correlazione tra incremento dell'odio online e la

persistenza delle pagine estremiste non produce irrigidimento ma, al contrario, riesce a fidelizzare gli utenti manipolando accuratamente le buone intenzioni dei riceventi. Inoltre si riscontra un'impostazione basata sulla tossicità sociale del comportamento accondiscendente di Zuckerberg sulle sue piattaforme social, quando in realtà la tossicità sociale è prodotta dall'individuazione di un solo responsabile del problema permeando l'idea che solo con la chiusura di pagine o maggior monitoraggio o supporto alle vittime si riesca a rimuovere definitivamente un problema multifattoriale. La causa dell'hate speech da loro rintracciata è l'ennesimo capro espiatorio, sì responsabile – abbiamo esposto in precedenza le perplessità circa gli standard di Facebook – ma non l'unico. Video e immagini sponsorizzati da personaggi pubblici, organizzazioni di vario genere e aziende parlano di un “noi” deresponsabilizzato e di un “tu” fautore dell'odio online; purtroppo è davvero semplice biasimare qualcuno di tutti i mali esistenti al mondo, però è anche da sciocchi ignorare i fattori eziologici del fenomeno. L'impostazione emotiva è la meno evidente ma la più pervasiva, con un tono sentimentale e mai meditativo, principale artefice di mobilitazione online di questa campagna. Il caso mediatico diviene tale perché riesce a sfruttare il mercato delle emozioni, infatti «il web vive di emotività, anzi rappresenta la principale fonte di contenuti moralmente rilevanti nella vita quotidiana. La grande maggioranza di chi usa social media inserisce almeno un piccolo contenuto morale o politico nella dieta quotidiana» (Santerini 2019, 58). In questo contesto l'utenza social è stata contagiata dall'indignazione morale, dal senso di ingiustizia nei confronti delle vittime e conseguentemente rabbia per l'accaduto, innescando l'attivazione in massa per l'esigenza e la volontà di cambiare gli eventi. Sono le emozioni a riprodursi all'infinito, non il contenuto.

Anche le considerazioni valoriali circa la viralità dell'iniziativa sono a favore di un messaggio contronarrativo non costruttivo a discapito dell'apparenza, giacché la sicurezza infusa dall'individuazione del colpevole e dal soddisfacimento delle richieste a lui rivolte si allinea perfettamente con i valori del pubblico di riferimento, compreso

l'edonismo vista la gratificazione derivante dall'aver contribuito a risolvere una questione di importanza globale.

Epilogo.

Siamo giunti, insieme, all'epilogo del presente elaborato. Che venga considerato come tesi, racconto, commedia, romanzo o qualsivoglia opera letteraria poco importa, ciò che interessa è il dialogo instaurato tra me e voi lettori, la critica costruita, le argomentazioni affrontate, i dubbi sciolti e quelli insorti sugli scenari futuri. Tutto è iniziato con un desiderio personale di trovare una risposta al caos odierno, a quelle emozioni infantili scaturite da narrazioni ad alto impatto mediatico. Perché è inutile negare che l'odio sia sopraggiunto a rabbia, frustrazione, depressione, insicurezza, paura; quindi l'unica speranza da cui poter ripartire congiuntamente è la riformulazione di una contronarrazione, un *reframing* valido tanto quanto i frame proposti da media e haters nel dibattito pubblico, capace di scardinare gli schemi mentali che quotidianamente usiamo per comprendere questioni complesse come l'immigrazione e la diversità etnica.

Abbiamo affrontato il fenomeno estrapolando ogni tipo di competenza professionale: un po' linguisti e letterati, un po' educatori e psicologi, un po' sociologi e giuridici. Possiamo vestire i panni e immetterci nel punto di vista di chiunque, ma ancor prima siamo esseri umani e non possiamo impedire una porzione di persone dall'essere tali. Per questo la lotta all'hate speech online è necessaria tanto quanto la lotta al terrorismo o alla criminalità organizzata, e questo lo si evince dal bellissimo pensiero di Liliana Segre,

Se si ammettono le parole dell'odio nel contesto pubblico, se si accoglie lo hate speech nella ritualità del quotidiano, si legittimano rapporti imbarbariti. Io l'odio l'ho visto. L'ho sofferto. E so dove può portare.²⁰

²⁰ Dall'intervista di Simonetta Fiori

https://www.repubblica.it/scuola/2019/02/25/news/liliana_segre_ministro_ci_ripeni_non_rubiamo_il_passato_ai_ragazzi_-220133699/

Dopo aver mostrato il reale bisogno di calibrare le parole, svelandone il peso, si è dato vita al percorso di valutazione dell'ipotesi iniziale in base alla quale si assumeva la contronarrazione come risoluzione copernicana per il contrasto al fenomeno dei discorsi d'odio online, nella sua veste preventiva e repressiva. Miccia per attivare la coalizione umanitaria a distanza e al tempo stesso strumento per disinnescare gli attacchi online, la contronarrazione si è rivelata promotrice di un obiettivo ben più ampio quale la diffusione di una prospettiva che graviti su un baricentro comune a tutti: la cultura del rispetto altrui, nuova lente epistemologica degli eventi. C'è da aggiungere che sono state illustrate delle dinamiche applicabili a tutte le categorie discriminate e prese di mira dagli odiatori online i quali, seppur diversi, assumono sembianze tanto simili quanto gli stereotipi negativi. Attraverso mezzi di amplificazione/moltiplicazione identitaria offerti dalla rete l'hate speech ha assunto dimensioni talmente estese da rendere l'odio stesso e le sue vittime intersezionali. La convalida di quanto affermato deriva dal titolo scelto per l'ultimo numero di "Azione non violenta", la rivista²¹ del Movimento Nonviolento nato nel 1964: "Parole e atti d'odio". Il rimando è all'interdipendenza tra parole e azione di cui si è ampiamente discusso e denota una presa di coscienza circa l'estensione, la tossicità e l'intersezionalità dell'odio, ormai divenuto un fenomeno che colpisce ogni formazione grupale esistente ad opera di più mani o più tastiere. Un odio portato avanti e innaturalmente difeso a prescindere dalla professione e dalla deontologia a cui si fa fede.

Per questo motivo ci si sta muovendo su diversi fronti, dopo aver maturato una contezza tale da attestare che il contrasto all'hate speech online debba essere necessariamente affrontato tramite un approccio multilivello. Ed è ciò che il Gruppo di lavoro sull'odio online – istituito dal Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, insieme al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri e al Ministro della Giustizia – si propone di realizzare per l'anno in corso mediante la raccolta di contributi provenienti da professionisti di ogni

²¹ È possibile reperire ulteriori informazioni sul numero monografico in questione, al seguente link <https://www.azionenonviolenta.it/azione-nonviolenta-5-2020-anno-57-n-641/>

settore, al fine di inquadrare al meglio l'odio nelle dinamiche in rete e di individuare le iniziative più appropriate per smaterializzare i pixel del fenomeno in esame.

Per capire a fondo quali azioni contronarranti siano più efficaci per la lotta all'odio online bisogna studiare al meglio le reazioni e le motivazioni che gli utenti in disaccordo hanno nei confronti della narrazione proposta. In tal modo potremmo, da un lato svincolare le emozioni individuali dalle narrazioni tossiche collettivizzate e, dall'altro, adattare la contronarrazione facendo leva sui valori condivisi. La strada verso l'eliminazione del sentimento intollerante è ancora lunga, tuttavia diviene più percorribile se lavoriamo su tutti quei valori, emozioni e parole che possano agire di comune accordo sul solipsismo digitale rafforzato dai new media e dagli schemi mentali comunicati dai media tradizionali.

Non si tratta solo di trovare le parole giuste per diffondere messaggi particolari, ma la capacità di attivare i valori e le convinzioni sottostanti a quei messaggi. Riguarda la normalizzazione di giustizia, inclusività ed equità. Piuttosto che spingere le rocce sulla collina, cosa accadrebbe se rimodellassimo il terreno stesso? Dopotutto, come ci si sente ad avere la gravità dalla nostra parte? (Narrative Initiative 2017, 23)

BIBLIOGRAFIA

- Amnesty International Sezione Italiana (2019), *Hate speech. Conoscerlo e contrastarlo. Guida breve per combattere i discorsi d'odio* online, <<https://d21zrvtkxtd6ae.cloudfront.net/public/uploads/2019/05/10103110/guida-hate-speech.pdf>>
- Andrisani P. (2020), *Discorso d'odio. Un decennio di retoriche violente e razziste online e non solo*, in «Cronache di ordinario razzismo. Quinto Libro bianco sul razzismo in Italia», a cura di Lunaria, pp. 39 – 50
- Anti – Defamation League (2018), *Online Hate Index. Innovation Brief*, <<https://www.adl.org/media/10894/download>>
- Bartlett J., Krasodonski – Jones A. (2015), *Counter – speech examining content that challenges extremism online*, London, Demos
- Benesch S., Buerger C., Glavinic T., Manion S. (2018), *Dangerous Speech: A Practical Guide*
- Benesch S., Wright L. (2017), *Respond to racists in ways that do more good than harm*, <<https://dangerousspeech.org/respond-to-racists-in-ways-that-do-more-good-than-harm/>>
- Bojarska, K. C. (2018). *The Dynamics of Hate Speech and Counter Speech in the social media: Summary of Scientific Research*, Frankfurt, Centre for Internet and Human Rights, <https://cihr.eu/wp-content/uploads/2018/10/The-dynamics-of-hate-speech-and-counter-speech-in-the-social-media_English-1.pdf>
- Bortone R., Cerquozzi F. (2017), *L'hate speech al tempo di internet*, in «Aggiornamenti sociali», n. 12/68 , PP. 818 – 827
- Censis (2020), *Sedicesimo Rapporto sulla comunicazione. I medi e la costruzione dell'identità*, Milano, Franco Angeli

- Cerquozzi F. (2018), *Dall'odio all'hate speech. Conoscere l'odio e le sue trasformazioni per poi contrastarlo*, in «Tigor. Rivista di scienze della comunicazione e di argomentazione giuridica», n. 1, pp. 42 – 53
- Chiurco L. (2019), *Le distorsioni pericolose: immigrazione e opinione pubblica europea secondo i dati ESS*, Inapp Paper n.24, Roma, Inapp
- Clusit (2020), *Rapporto Clusit 2020 sulla sicurezza ICT in Italia*, <<https://d110erj175o600.cloudfront.net/wp-content/uploads/2020/03/Rapporto-Clusit-2020.pdf>>
- Commissione “Jo Cox” sull'intolleranza, la xenofobia, il razzismo e i fenomeni di odio (2017), *Relazione finale*, Roma, Camera dei Deputati
- Convenzione internazionale sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale, 1965
- Council of Europe (2018), *International Conference on Addressing hate speech in the media: the role of regulatory authorities and the judiciary*, Zagreb
- Crespi F. (2002), *Il pensiero sociologico*, Bologna, il Mulino
- Davolio M. E., Lenzo D. (2017), *Contro-narrative e narrative alternative: una ricerca di approfondimento*, <[https://www.giovanimedia.ch/fileadmin/user_upload/2_Chancen_und_Gefahren/Radikalisierung_Extremismus/Rapporto_contro-narrative Eser Lenzo 2017.pdf](https://www.giovanimedia.ch/fileadmin/user_upload/2_Chancen_und_Gefahren/Radikalisierung_Extremismus/Rapporto_contro-narrative_Eser_Lenzo_2017.pdf)>
- Decisione Quadro del Consiglio dell'Unione Europea sulla lotta contro talune forme di espressioni di razzismo e xenofobia, 2008
- Dossou K. M., Klein G. B. (2016), *Radar Guidelines. Comprendere la comunicazione d'odio e acquisire strumenti per strategie comunicative anti – razziste*, Deruta, Key & Key Communications
- ECRI (2020), *Annual Report on Ecri's activities*, Strasbourg
- [European Union Agency for Fundamental Rights](#) (2020), *Migration: Key fundamental rights concerns - Quarterly bulletin*, [Publications Office of the European Union](#)

- Faloppa F. (2019), *Brevi lezioni sul linguaggio*, Torino, Bollati Boringhieri
- Faloppa F. (2020), *#Odio. Manuale di resistenza alla violenza delle parole*, Milano, Utet
- Ferrini C., Paris O. (2019), *I discorsi dell'odio. Razzismo e retoriche xenofobe sui social network*, Roma, Carocci Editore
- Fumagalli C. (2019), *Discorsi d'odio come pratiche ordinarie*, in «Biblioteca della libertà», n. 224, pp. 55 – 75
- Gagliardone I., Gal D., Alves T., Martinez G. (2015), *Countering Online Hate Speech. Programme in Comparative Media Law and Policy*, University of Oxford
- Georgescu M., Keen E. (2016), *Bookmarks - A manual for combating hate speech online through human rights education*, Strasbourg, Council of Europe
- Georgescu M., Keen E. (2020), *Bookmarks - A manual for combating hate speech online through human rights education*, Hungary, Council of Europe
- Han B. C. (2012), *La società della stanchezza*, Roma, Nottetempo srl
- IRS- Istituto per la Ricerca Sociale (2019), *C.O.N.T.R.O "COunter Narratives Against Racism Online" Mapping Report. Mappatura delle principali metodologie italiane ed europee per l'individuazione e l'analisi degli "hate speech" con riferimento all'ambito della discriminazione razziale*, <http://www.unar.it/wp-content/uploads/2020/03/Attachment_0-2.pdf>
- Loiodice I. (2019), *Il potere delle parole: le ferite e i lenimenti*, in «I discorsi d'odio come problema pedagogico emergente», n. 2, pp. 35 – 50
- Lunaria (2019), *Words are stones. Analisi dell'hate speech nel discorso pubblico in sei paesi europei*, <<http://www.cronachediordinariorazzismo.org/wp-content/uploads/Report-pagine-singole.pdf>>
- Naletto G. (2020), *2009-2019: dieci anni di antirazzismo nell'Italia divisa tra "paura" e accoglienza*, in «Cronache di ordinario razzismo. Quinto Libro bianco sul razzismo in Italia», a cura di Lunaria, pp. 51 – 65

- Narrative Initiative (2017), *Towards New Gravity: Charting a course for the Narratives Initiative*
<<https://narrativeinitiative.org/wp-content/uploads/2019/08/TowardNewGravity-June2017.pdf>>
- Observatory of Public Attitudes to Migration (2019), *What policy communication works for migration? Using values to depolarise*, European Union
- ODIHR, IAP (2016), *Perseguire giudizialmente i crimini d'odio. Una guida pratica*, Varsavia, OSCE
- Pasta S. (2018), *Razzismi 2.0. Analisi socio – educativa dell'odio online*, Brescia, Morcelliana
- Patto internazionale sui diritti civili e politici, 1966
- Qian J., Bethke A., Liu Y., Belding E., Wang W. (2019), *A Benchmark Dataset for Learning to Intervene in Online Hate Speech*, <<https://arxiv.org/pdf/1909.04251.pdf>>
- Raccomandazione di politica generale n. 15 della Commissione europea contro il razzismo e l'intolleranza del Consiglio d'Europa (ECRI), 2016
- Raccomandazione n. 20 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, 1997
- Raccomandazione n.35 del Comitato per l'eliminazione della discriminazione razziale (CERD), 2013
- React (2019), *Manuale operativo per attività educative sui discorsi d'odio e sulla costruzione di una contro narrativa*, <http://www.reactnohate.eu/wp-content/uploads/2019/11/Educational-Toolkit_IT.pdf>
- Reynders D. (2020), *5th evaluation of the Code of Conduct*, <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/codeofconduct_2020_factsheet_12.pdf>
- Santerini M. (2019), *Discorso d'odio sul web e strategie di contrasto*, in «I discorsi d'odio come problema pedagogico emergente», n. 2, pp. 51 - 67

- Scaramella C. (2016), *Discorsi d'odio e Social Media. Criticità, strategie e pratiche d'intervento*, Roma, CSR - Centro Stampa e riproduzione srl
- Tekiroglu S., Chung Y., Guerini M. (2020), *Generating Counter Narratives against Online Hate Speech: Data and Strategies*, <<https://arxiv.org/pdf/2004.04216.pdf>>
- Tramma S., Brambilla L. (2019), *Educare in "tempi bui". Discorsi d'odio e responsabilità pedagogiche*, in «MeTis. Mondi Educativi. Temi, indagini, suggestioni», n. 2, pp. 85 – 100
- Vox – Osservatorio italiano sui diritti (nd), *La mappa dell'intolleranza 4.0*, <http://www.voxdiritti.it/wp-content/uploads/2019/06/190610_VOX-Comunicato-mappa-2019-completo-compresso.pdf>
- Williams M. L., Eccles-Williams H., Piasecka I. (2019), *Hatred Behind the Screens: A Report on the Rise of Online Hate Speech*. Mishcon de Reya
- Ziccardi G. (2016), *L'odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*, Milano, Raffaello Cortina
- Ziccardi G. (2018), *Il contrasto all'odio online: possibili rimedi*, in «Lessico di etica pubblica», n.1, pp. 37 – 48

SITOGRAFIA

- <http://www.cronachediordinariorazzismo.org/wordsarestones-la-campagna/>
- <http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Notizie/Pagine/Una-scheda-sullhate-speech-disponibile-in-32-lingue.aspx>
- <http://www.voxdiritti.it/la-nuova-mappa-dellintolleranza-4/>
- <https://innovazione.gov.it/Odio-online-partecipa-alla-discussione/>
- <https://paroleostili.it/ricerche/flame-wars-e-comunicazione/>
- <https://www.amnesty.it/cosa-facciamo/elezioni-europee/>
- <https://www.arci.it/nasce-la-rete-nazionale-per-il-contrasto-ai-discorsi-e-ai-fenomeni-dodio/>
- <https://www.armadanote.com/2018/03/18/wu-ming-1-lo-sguardo-obliquo/>
- https://www.articolo21.org/2020/08/hatespeech-e-disinformazione-organizzata-ora-riposte-ferme-lintervento-di-antonio-nicita/?fbclid=IwAR3SqwxuRgp3g65iFFWOhX_gIRAw0FXwHUUmLCScFpgz9zb_E7-Z8TdylE0
- <https://www.azionenonviolenta.it/azione-nonviolenta-5-2020-anno-57-n-641/>
- <https://www.coe.int/en/web/freedom-expression/-/full-composition-of-the-new-expert-committee-on-combating-hate-speech-announced>
- https://www.coe.int/en/web/inclusion-and-antidiscrimination/news/-/asset_publisher/qVjFhIC8mnDd/content/call-for-tenders-online-in-person-moderation-and-training-services-on-anti-discrimination?_101_INSTANCE_qVjFhIC8mnDd_viewMo

- [de=view%2F&fbclid=IwAR3bTUb17zUMnf-x9Kt5Af1gCGRaeWWscxP110_qdI0diQ6Z935HtqYykjI](#)
- https://www.hdblog.it/google/articoli/n525779/google-play-store-incitamento-odio-fediverso/?fbclid=IwAR2XMBMKsjoToBqRDnIYugTpr4m_3LH3p7zI2kuk5Ho9mrV2Ah24SncNLbk
 - https://www.instagram.com/il_robespierre/?hl=it
 - <https://www.nytimes.com/2020/08/27/world/europe/italy-foreign-minister-luigi-di-maio.html>
 - https://www.repubblica.it/scuola/2019/02/25/news/liliana_segre_ministro_ci_ripensi_non_rubiamo_il_passato_ai_ragazzi_-220133699/
 - https://www.tgcom24.mediaset.it/cronaca/emilia-romagna/modena-frasi-social-contro-i-nomadi-condannato-a-lavorare-gratis-400-ore_14403461-202002a.shtml
 - www.adl.org