



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

http://www.francoangeli.it/come_publicare/pubblicare_19.asp

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

Hate speech e hate words

Rappresentazioni, effetti, interventi

a cura di Donatella Pacelli



**Teorie sociologiche
e trasformazioni sociali**

FrancoAngeli

OPEN ACCESS

Questo volume è pubblicato con il contributo della Libera Università Maria Ss. Assunta (LUMSA)-Roma.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Indice

Introduzione. Linguaggi d’odio e parole per ferire: un approccio multidisciplinare , di <i>Donatella Pacelli</i>	pag.	7
1. Le “parole per ferire” nel linguaggio giovanile: il progetto della LUMSA tra diacronia e sincronia , di <i>Patrizia Bertini Malgarini, Marzia Caria</i>	»	17
2. «Parlava per continuare a uccidere». Hate speech e linguaggio disforico ne <i>La paranza dei bambini</i> di Roberto Saviano , di <i>Caterina Verbaro</i>	»	40
3. Raiplay e l’educazione contro l’<i>hate speech</i>: <i>Mental e Nudes</i>, due serie per riflettere sulla violenza in rete , di <i>Paola Dalla Torre</i>	»	63
4. <i>Hate speech</i> online: tra presupposti tecnologici ed effetti sociali , di <i>Francesca Ieracitano</i>	»	76
5. I discorsi d’odio online nelle narrazioni dei teenager romani , di <i>Francesca Comunello, Francesca Ieracitano</i>	»	96

6. Cultura dell'odio e società civile. Prospettive di studio e dibattito pubblico, di <i>Donatella Pacelli</i>	pag.	115
7. Il fenomeno dell'<i>hate speech</i> nel mondo della comunicazione e dell'associazionismo: testimonianze a confronto, di <i>Camilla Rumi</i>	»	132
8. <i>Hate speech</i>: profili giuridici, di <i>Giulia Terenzi</i>	»	152

7. *Il fenomeno dell'hate speech nel mondo della comunicazione e dell'associazionismo: testimonianze a confronto*

di *Camilla Rumi*

1. I nuovi ambienti digitali tra normalizzazione dei linguaggi d'odio e inclusione sociale

La progressiva diffusione dei discorsi di odio sulle nuove piattaforme comunicative pone, da un lato, nuovi interrogativi e sfide alla questione della libertà di espressione sul web e, dall'altro, induce a riflettere sulle preoccupanti ricadute sociali e culturali di questo fenomeno, soprattutto rispetto all'universo dei giovani. Da questo punto di vista, soltanto da qualche anno nel nostro Paese si è diffuso un dibattito pubblico all'altezza della questione¹ e possono essere rilevate iniziative specificatamente dedicate a contrastare la crescente spirale di odio e di intolleranza che percorre gli ambienti online (Lunaria, 2019a; Cospe, Zaffiria, 2019; Amnesty International, 2021).

È ormai infatti convinzione diffusa che la platea degli attori abilitati a ritagliarsi un ruolo di primo piano nelle strategie di contrasto all'*hate speech* debba ampliarsi e che, accanto alle tradizionali agenzie di socializzazione della scuola e della famiglia, debbano figurare soprattutto i media, concorrendo alla promozione di quei cambiamenti culturali necessari a contrastare stereotipi e pregiudizi, antichambera dei discorsi di odio. Un tema decisivo, approfondito attraverso lo svolgimento di interviste focalizzate ad opinion leader del settore

¹ Ciò è anche da attribuire alle sollecitazioni del Consiglio d'Europa dirette a invitare tutti i Parlamenti nazionali ad avviare iniziative di inchiesta e contenimento in tema di *hate speech* e *hate words*. Il Parlamento italiano è stato il primo a seguire questa strada con l'istituzione nel maggio del 2016 della Commissione su intolleranza, xenofobia, razzismo e fenomeni d'odio poi intitolata a Jo Cox, la parlamentare laburista britannica assassinata per la sua lotta in difesa dei diritti umani.

appartenenti al mondo della comunicazione e dell'associazionismo, condotte nell'ambito della ricerca "Linguaggi giovanili: *hate speech* e *hate words*", avviata dall'Università LUMSA di Roma².

La prospettiva adottata da tali esperti, diretta a valorizzare una cultura inclusiva e rispettosa dell'alterità attraverso una progettualità tesa a coinvolgere anche l'universo giovanile, converge nel ritenere che la responsabilità di avviare azioni di sensibilizzazione e contrasto all'*hate speech* attenga vecchi e nuovi mezzi di comunicazione, pur nella consapevolezza di come debba essere prestata maggiore attenzione ai social media «*proprio perché la capacità/volontà di controllo dei contenuti non è un elemento fondativo della loro attività*». Il problema infatti non è certamente nuovo, ma – come viene dichiarato da alcune intervistate – negli ambienti digitali «*non esiste una intermediazione tra la fonte mentitrice e l'utente finale fatta da dei professionisti che hanno strumenti di verifica delle fonti e di decodifica del messaggio*», originando «*forme di interazione opache, mascherate e impersonali, che possono favorire un senso di deresponsabilizzazione delle condotte*».

La convinzione secondo cui l'universo digitale «*costituisce uno sconfinato sfogo degli istinti più abietti dell'essere umano*», in cui «*i controlli e l'apparato normativo sono molto più fragili rispetto a quelli dei media tradizionali quali televisione e carta stampata*», emerge con molta chiarezza dalle testimonianze raccolte, che individuano in questa fragilità il prezzo da pagare per prendere parte alla cosiddetta "democrazia digitale" (Vilella, 2020). Il ruolo sociale oggi ricoperto dalle piattaforme come nuovo spazio di condivisione e

² Le interviste in profondità (Kvale, 2008), condotte sulla base di una traccia realizzata ad hoc per la ricerca, hanno coinvolto 10 rappresentanti di enti/istituzioni/associazioni riconducibili ai due settori strategici menzionati, chiamati ad esprimersi sul contesto sociale e culturale in cui prendono forma pratiche e linguaggi d'odio, sulle categorie maggiormente bersagliate, sulle strategie di contrasto e le sinergie avviate dai rispettivi ambiti di appartenenza, guardando alle principali sfide da affrontare nel prossimo futuro. Sono stati intervistati/e: Debora Barletta (No Hate Speech Movement); Paola Barretta (Carta di Roma); Silvia Brena (Vox-Osservatorio Italiano sui Diritti); Carlo Chianura (Master Giornalismo LUMSA); Martina Colasante (Google); Piero Alessandro Corsini (Rai); Tiziana Montalbano (Parole O_Stili); Maria Eleanora Lucchin (Mediaset, Comitato Media e Minori - MiSE); Roberto Natale (Rai per il Sociale); Antonio Nicita (Università LUMSA, già Agcom).

proiezione della sfera pubblica (van Dijck, Poell, de Waal, 2019) non può infatti che scontrarsi con le evidenti criticità legate a forme comunicative totalmente disintermediate che troppo spesso stentano a garantire inclusione e pluralismo. Pur riconoscendo come siano stati «*i cattivi maestri della tv ad insegnare quanto una tipologia di dialogo funzionasse di più e quanto confrontarsi in modo aggressivo, con toni molto violenti, fosse sicuramente più attrattivo*»³, gli intervistati concordano nel ritenere che la questione dell'*hate speech* trovi la sua massima espressione e diffusione sulle piattaforme social, in grado di sfuggire al controllo e al potere sanzionatorio dell'autorità⁴.

Una questione che, oltre a minacciare la tenuta democratica delle nostre società, invita a riflettere sul labile confine esistente tra libertà di espressione online e tutela delle vittime del linguaggio di odio all'interno di uno scenario che sempre più appare volto a normalizzare il fenomeno dell'*hate speech*⁵. La responsabilità della comunicazione al tempo della rete e dei social impone infatti una seria riflessione su questo tema che vede come poli opposti di un ideale continuum, da un lato, la visione americana, contraria a ogni forma di limitazione, orientata al mercato delle idee, e, dall'altro, quella europea, più restrittiva e attenta alla dignità umana (Siccardi, 2021). È per questa seconda visione che i partecipanti alla ricerca propendono fortemente, sottolineando come «*non si possa invocare a sproposito l'articolo 21*», che per nessun motivo può essere inteso come «*licenza di insultare, di usare volgarità e violenza verbale*», in quanto

³ La consapevolezza di come i media mainstream non siano immuni dal veicolare contenuti inappropriati e lesivi della dignità si trova alla base del Regolamento emanato dall'Agcom recante disposizioni in materia di rispetto della dignità umana, del principio di non discriminazione e di contrasto all'*hate speech* nei sistemi radiotelevisivi, approvato il 15 maggio 2019.

⁴ È pur vero – come affermano alcuni rappresentanti del mondo della comunicazione – che non bisogna dismettere l'attenzione verso i media mainstream in quanto hanno una capacità pervasiva di formare l'opinione pubblica superiore ai social network «*che poi a loro volta rilanciano le parole ostili prodotte dai media tradizionali generando così un circolo vizioso*».

⁵ Gli sforzi compiuti per superare l'idea diffusa che gli argini imposti a questo fenomeno siano in qualche modo forme di censura o di limitazione della libertà di espressione sono perfettamente esemplificati dalla campagna realizzata dall'Agcom concentrata sul claim “Ci sono tante parole, scegliamo quelle giuste” (https://www.youtube.com/watch?v=JDd3_W2IG6U&ab_channel=Agcom).

«esistono diritti costituzionali garantiti quanto il diritto ad esprimersi che impongono che non si superino certi limiti». Un difficile equilibrio soprattutto per i gestori delle grandi piattaforme che, pur potendo fare affidamento su chiare policy in merito all'individuazione e alla rimozione dei contenuti ritenuti inappropriati e lesivi, si trovano costantemente a dover bilanciare l'esigenza della massima libertà di espressione nei limiti delle leggi e dei codici di condotta con quella di consentire una esperienza di navigazione positiva, inclusiva, non pericolosa per le persone che utilizzano la piattaforma. Esigenze di natura diversa, difficilmente conciliabili soprattutto in alcuni periodi, come nel particolare momento storico che stiamo attraversando, in cui le aziende del web ritengono di dover adottare criteri più restrittivi nella definizione dei parametri relativi ai contenuti di carattere sanitario e politico⁶.

In linea generale dalle testimonianze raccolte emerge quindi la complessità di definire un «*check and balance adeguato*», chiamato a trovare il necessario compromesso tra il rispetto dei diritti costituzionalmente garantiti e le dovute prese di distanza da forme censorie. Una complessità che si lega indissolubilmente non solo allo «*sdoganamento di alcuni temi e questioni che solo venti anni fa era impensabile proporre nel dibattito pubblico*», ma anche alla natura stessa del fenomeno, dotato di «*una storia giuridica molto specifica che richiede per la sua individuazione e il suo riconoscimento l'istigazione all'azione*»⁷. Da qui la necessità di una normativa quanto più possibile definita e stringente, in grado di attestare la forte correlazione tra *hate speech* e *hate crime*, tra la dimensione del parlato e quella dell'agito. Il tema della concatenazione causa-effetto ricorre con frequenza nelle interviste in cui viene sottolineato come siano molteplici le ricerche che dimostrano l'esistenza «*di uno sciame digitale, di un buzz di fondo che crea un ambiente favorevole all'esplosione dell'atto in individui particolarmente sensibili al messaggio negativo*

⁶ A tal proposito, è importante sottolineare come tali criteri necessitino di una contestualizzazione spaziale, oltre che temporale, guardando anche ai Paesi meno democratici, per fare in modo che in questi contesti non vengano utilizzate strumentalmente le norme per il contrasto ai discorsi d'odio, facendo passare per *hate speech* affermazioni che sono semplicemente di opposizione politica.

⁷ Per un approfondimento giuridico del fenomeno, si rimanda al saggio conclusivo del presente volume.

per situazioni sociali disagiate, strumenti culturali inadeguati o fenomeni di radicalizzazione di gruppi estremisti»⁸. La stretta interconnessione tra l'estremismo online e offline, derivante dall'analisi comparata dei picchi di odio sulla rete con tragici fatti di cronaca, testimonia come lo scenario sociale risulti sempre più intriso di episodi di intolleranza e violenza verso categorie di persone che, in considerazione della differenza di cui sono portatrici, diventano bersaglio di pregiudizi diffusi e atteggiamenti di avversione dentro e fuori la rete. Da questo punto di vista, un ruolo decisivo è giocato dai meccanismi di polarizzazione dei contenuti al negativo, connotata agli algoritmi dei social che «premiano la reattività immediata che consente di avere molti like e profilare un numero massivo di persone, facendo sì che i contenuti negativi abbiano in qualche modo un accesso privilegiato».

Il rischio di polarizzazione delle opinioni su internet è inoltre strettamente collegato a quello della creazione di *echo chambers*, uno dei meccanismi che meglio esemplifica le logiche alla base del capitalismo comunicativo (Srnicek, 2016; Vecchi, 2017). Quest'ultimo, governato da un'economia della condivisione, nasconde, dietro l'idea di un uso comune di risorse, relazioni di reciprocità, fiducia e mutuo sostegno, non poche insidie inerenti l'auspicato adempimento dei principi volti ad assicurare giustizia sociale e democrazia. Un'economia in cui il vero business è rappresentato dai dati degli utenti, utilizzati per effettuare una profilazione sempre più raffinata, utile a far arrivare in modo più efficace contenuti pubblicitari e di propaganda politica, finendo per creare bolle culturali e ideologiche che escludono punti di vista contrari, con significative ripercussioni soprattutto sulla formazione delle nuove generazioni (Buckingham, 2020).

Le ricadute di questo fenomeno sull'immaginario collettivo risultano evidenti e spingono ad una riflessione ulteriore su come le rappresentazioni mediali, e in particolare i contenuti veicolati dal web, siano in grado di influenzare percezioni pubbliche e comportamenti,

⁸ Il tema della radicalizzazione religiosa di giovani occidentali e la crescente diffusione di movimenti di estrema destra in Europa hanno dato vita ad un acceso dibattito sul tema, contribuendo ad inserire il problema della persuasione ideologica su internet nell'agenda delle principali ricerche nazionali e internazionali e delle politiche per la sicurezza online dei minori.

anche a fronte di un contesto sociale e politico che sempre più spesso sembra autorizzare e amplificare l'espressione di forme di intolleranza verso tutte le tipologie di differenza (Lunaria, 2019b). Se da un lato quindi gli intervistati ammettono come *«la responsabilità dei nuovi ambienti digitali sia enorme»*, avendo *«in parte assecondato l'utilizzo di parole ostili»*, dall'altro sottolineano come nell'attuale classe politica sia possibile rintracciare tutta una serie di leader di riferimento tutt'altro che virtuosi dal punto di vista della comunicazione che alimentano i discorsi di odio *«perché li politicizzano e li mettono al centro del dibattito pubblico»*.

A fare la differenza dunque è *«il lavoro e la consapevolezza individuale»*, nella convinzione che l'odio, così come le volgarità e le bassezze umane, non l'abbiano inventato i social: i nuovi ambienti digitali hanno chiaramente moltiplicato in visibilità e capacità di penetrazione i linguaggi ostili, *«ma hanno fatto in negativo quello che hanno fatto in positivo»*. Ai commenti d'odio che si sommano o contrappongono sul web, dando luogo a una *«'guerra tra bande', che in alcuni momenti diventa totalizzante, soffoca la possibilità di cambiare il registro comunicativo delle discussioni e impedisce qualsiasi opportunità di dibattito»*, si affianca infatti tutta una serie di opportunità che la rete mette a disposizione dei cittadini, consentendo loro di partecipare attivamente alla costruzione di società inclusive e pluralistiche. Insegnare alle persone, a partire dai soggetti in età evolutiva, a comunicare in modo positivo e responsabile, segnalando contenuti illegittimi e irrispettosi, è pertanto il necessario presupposto per contrastare i rischi, massimizzando i benefici. I media, non solo digitali, dal canto loro, per rispondere alla marea montante dell'odio sono chiamati innanzitutto a costruire coesione sociale, che significa *«aprire le camere dell'eco, ascoltarsi, imparare ad essere più tolleranti e capire che una comunità si costruisce nel rispetto di posizioni anche molto diverse»*.

Costruire coesione sociale attraverso il rispetto per la diversità è compito prioritario dell'intero comparto comunicativo, a partire dai media di servizio pubblico, tenuti a difendere e preservare *«quel legame tra gli individui che il discorso di odio tende ad erodere»*. Nell'epoca della straordinaria ricchezza comunicativa che stiamo vivendo a fare la differenza infatti – come viene chiarito – non è tanto (o soltanto) garantire il pluralismo delle voci, ma proporsi come aziende

valoriali in grado di coniugare le legittime finalità, connesse alla natura imprenditoriale, alla tutela e alla promozione della diversità⁹. Un obiettivo al quale tendono sempre più anche le grandi piattaforme digitali, intenzionate a supportare e valorizzare la *diversity* sia internamente che esternamente attraverso una serie di progetti rivolti in particolar modo alle nuove generazioni.¹⁰

A fronte di scenari caratterizzati «dall'aumento dell'intolleranza, dell'odio e della discriminazione, in un contesto di progressivo restringimento degli spazi di libertà per la società civile» (Amnesty International, 2019), sta quindi maturando nei diversi ambienti culturali e comunicativi la consapevolezza della necessità di sostituire la narativa della paura e del muro, che troppo facilmente usa le parole come pietre per scagliarle contro qualcuno, con una grammatica del confronto, del dialogo civile e pacato, in grado di favorire la conoscenza e la comprensione tra le persone. Il riconoscimento dell'altro e del valore della differenza di cui è portatore vengono individuati dai testimoni della ricerca come condizioni necessarie per vivere la parola come strumento principe di dialogo e di incontro, più che come arma, e per poter intendere la rete come luogo inclusivo, capace di rappresentare un vero e proprio “bene comune”¹¹.

⁹ L'impegno del servizio pubblico in tal senso è testimoniato non solo dal rispetto degli indici relativi alla coesione sociale, riportati nei rapporti semestrali forniti dall'azienda alla Commissione parlamentare di vigilanza, ma dalle numerose iniziative intraprese, dirette a creare le condizioni culturali perché possa maturare il vero rispetto e una reale parità di diritti. Basti pensare al sostegno fornito alla campagna europea “No women, no panel” e ai riconoscimenti conseguiti come il Digital Diversity Brand Awards con la piattaforma Virtual LIS Didattica, rivolta alla persone non udenti.

¹⁰ In questa prospettiva si inseriscono, ad esempio, le iniziative avviate da Google in collaborazione con i creator di YouTube, personalità molto carismatiche nei confronti dei più giovani, sui temi del *women empowerment* e sul *race*, soprattutto nei paesi in cui il movimento Black Live Matters si è maggiormente sviluppato.

¹¹ Ciò costituisce un principio cardine della Carta di Assisi, il manifesto culturale contro i muri mediatici firmato da giornalisti, rappresentanti di associazioni e cittadini a salvaguardia della buona informazione e del linguaggio improntato al rispetto, alla veridicità e alla responsabilità. Una sorta di “giuramento di Ippocrate del mondo contemporaneo” che, nel sostenere un uso appropriato della parola, promuove un contesto comunicativo depurato dall'odio che inquina i diversi ambiti del vivere associato.

2. Le categorie più bersagliate: una questione soprattutto di genere

Ripartire dalle parole e dal significato che rivestono nella costruzione di percezioni pubbliche e comportamenti costituisce pertanto la strada per arginare la progressiva normalizzazione dell'*hate speech* online e la conseguente accettazione a livello sociale e culturale. È da tale presupposto che, nell'era della convergenza mediale (Jenkins, 2014), si possono comprendere le cause che alimentano il fenomeno e gli effetti che genera, a cominciare da quelli che investono le principali vittime degli *haters*.

Grazie a *corpora* di dati sempre più ampi e rappresentativi, molte osservazioni impressionistiche hanno infatti lasciato il campo a indagini quantitative indispensabili per individuare tendenze e dimensioni del fenomeno¹². A tal proposito, le principali evidenze empiriche fanno emergere, così come le osservazioni dei testimoni coinvolti nella ricerca, il decisivo ruolo ricoperto dal senso di protezione garantito dall'anonimato che la rete offre, unitamente a un problema strutturale dell'intero media system che supporta il "trionfo della percezione". Un primato che può purtroppo vantare il nostro Paese, che si caratterizza per «*il maggiore scarto tra la consistenza reale, numeri alla mano, di alcuni fenomeni e la percezione che ne ha la gente*». Un problema che si ripercuote soprattutto nei confronti dei migranti, rispetto ai quali si rileva una percezione addirittura tripla in rapporto alla consistenza reale, e che dovrebbe portare la totalità dei comunicatori a compiere un doveroso sforzo di riflessività sull'essenza della professione «*per non aver fatto abbastanza per far penetrare la verità dei fatti, quando della verità dei fatti dovrebbero essere i cultori più strenui*».

Accanto alla variabile etnico-razziale che – come evidenzia l'Associazione Carta di Roma – occupa gran parte dell'agenda dei discorsi d'odio di tutta Europa, a essere chiamata in causa è la dimen-

¹² Tra queste indagini, un posto di sicuro rilievo è ricoperto dal progetto ideato da Vox-Osservatorio Italiano sui Diritti, in collaborazione con alcune università italiane, che punta a misurare l'odio online attraverso un'accurata analisi dei commenti rilasciati su Twitter che esprimono avversione e intolleranza verso una persona o un gruppo sociale. La mappatura, in grado di geolocalizzare ed estrarre i *tweet* che contengono parole considerate sensibili, è ormai giunta alla sua quinta rilevazione, condotta tra marzo e settembre del 2020.

sione religiosa «*per nulla declinante come si potrebbe pensare ad una superficiale considerazione*». Se contro i migranti si moltiplicano infatti i tweet intolleranti e discriminatori (Vox, 2019), continua comunque a presentarsi in misura massiccia il problema dell'islamofobia, portando gli *haters* a stabilire una pericolosa corrispondenza tra musulmani e terroristi. Istigata da fatti di carattere internazionale, come gli attentati, e da una determinata narrativa politica, l'intolleranza contro le persone di fede islamica “beneficia” anche dell'odio riversato più in generale nei confronti degli stranieri.

A crescere negli ultimi anni è l'antisemitismo (che passa dal 2% al 19%) (Vox, 2020) e che, a differenza dell'islamofobia, non necessita dello spunto offerto da particolari eventi per scatenarsi, trovando la sua ragion d'essere prevalentemente in stereotipi e *fake news*. Una evidenza confermata dagli opinion leader che ammettono come i social siano talvolta stati «*un potente strumento di rilancio di nefandezze e oscenità antisemite*», al punto tale da richiedere l'istituzione, in occasione della Giornata della Memoria del 27 gennaio 2020, di una Commissione nazionale apposita per il contrasto all'antisemitismo¹³.

Si tratta di un odio agito prevalentemente da gruppi di estrema destra, che si concentra in alcune date simbolo come il 25 aprile o nel giorno del compleanno della senatrice Liliana Segre. Questo tipo di associazione permette di rilevare un elemento specifico dell'*hate speech*, costituito dall'*intersezionalità*, da riferire ai tanti tratti che possono comporre congiuntamente il profilo della vittima d'odio. Bersaglio degli *haters* perché donna e perché ebrea, la senatrice Segre, oggi Presidente della Commissione straordinaria per il contrasto dei fenomeni di intolleranza, razzismo, antisemitismo e istigazione all'odio e alla violenza¹⁴, incarna perfettamente le caratteristiche pre-

¹³ Facendo seguito alle indicazioni del Parlamento europeo, la Commissione, nel ribadire l'impegno a promuovere e rafforzare la memoria dell'Olocausto e la lotta all'antisemitismo in tutte le sue forme, ha avviato un percorso di ricognizione delle espressioni e delle condotte antisemite, ai fini soprattutto di una prevenzione sul piano educativo e culturale.

¹⁴ Tra i molteplici compiti di osservazione, studio e iniziativa svolti da questa Commissione, vi è anche quello di segnalare agli organi di stampa e ai gestori dei siti internet casi di intolleranza, razzismo, antisemitismo e istigazione all'odio e alla violenza, richiedendo la rimozione dal web dei contenuti attraverso la loro deindicizzazione dai motori di ricerca.

dilette dagli odiatori online. Lo stesso discorso vale per Silvia Romano, la giovane volontaria, rapita in Kenya, convertitasi all'Islam, o per Carola Rackete, la capitana al comando della Sea Watch operante nel Mediterraneo centrale per la ricerca e il soccorso di migranti e rifugiati. Ad essere aggredita verbalmente è infatti soprattutto la donna che si esprime a favore di altre categorie che si trovano nel mirino degli odiatori online o che si presenta come autonoma e libera nelle proprie scelte (Amnesty International, 2020).

Non si tratta certamente di un caso che gli esempi menzionati afferiscano tutti al genere femminile che ormai da troppi anni rappresenta la categoria maggiormente bersagliata: dall'ultima mappa dell'intolleranza emerge come ben un odiatore via social su due abbia nel mirino le donne. A cambiare – come afferma la presidente e fondatrice di Vox – è invece la dimensione qualitativa del fenomeno: se infatti nelle precedenti rilevazioni la misoginia *«prendeva spunto e si rafforzava a partire dal corpo, per cui le donne venivano prese di mira perché non conformi a stereotipi di bellezza, oltre che per costumi sessuali presupposti»*, oggi invece tende a concentrarsi sul lato professionale, *«un salto estremamente significativo perché denota un tema di fondo, nevralgico, che ha a che fare con il fatto che 100 mila donne hanno perso il lavoro durante la pandemia»*.¹⁵ Accanto al *body shaming* fa quindi la sua comparsa, nel lessico intollerante, la rabbia contro le donne che lavorano, giudicate incompetenti, inutili, incapaci, un segno di paure e debolezze che evidenzia la presenza ancora troppo ingombrante di antichi tabù culturali, esacerbati dalla crisi innescata dal particolare momento storico che stiamo attraversando. In questa prospettiva, il genere si presta a rappresentare una chiave di lettura preziosa delle trasformazioni sociali in atto, consentendo di prendere piena consapevolezza di quella sorta di “pandemia nella pandemia” costituita dall'incremento di violenza fisica e verbale contro le donne, un fenomeno che certamente si acuisce durante la fase dell'emergenza, ma che può tutt'altro che definirsi come emergenziale (Rumi, 2020).

Il ruolo determinante che i media possono svolgere nella costru-

¹⁵ A differenza di qualsiasi altra recessione moderna, quella dettata dal Covid-19 ha creato una maggior perdita di occupazione più per le donne che non per gli uomini, facendo parlare il portale Eu Vox di una vera e propria *she-cession*.

zione di un immaginario sostenibile in grado di valorizzare il genere femminile sul piano simbolico e culturale (Pacelli, Rumi, 2018) è ampiamente sostenuto dai partecipanti alla ricerca, che evidenziano al contempo l'importanza dell'elemento giuridico nel momento in cui interviene per normare un diritto. Tale considerazione viene estesa anche al problema dell'omofobia: la significativa diminuzione registrata subito dopo l'approvazione della legge Cirinnà sulle unioni civili testimonia ancora una volta come regolamentazione e autoregolamentazione, fondata sul principio di responsabilità sociale degli attori coinvolti, debbano procedere in maniera sinergica per la costruzione di società inclusive, basate su una cultura del rispetto dell'alterità.

All'educazione culturale gli intervistati affiancano quindi la necessità di leggi e sanzioni perché *«i siti che contengono oscenità vanno chiusi senza invocare nessuna libertà di espressione»*. Oscenità che si riversano sulle categorie *«classicamente individuate»* (donne, persone immigrate, ebrei, omosessuali), ma anche sui personaggi pubblici, dall'influencer al politico, dato che *«chi ha maggiore visibilità è inevitabilmente più criticabile e in qualche modo ha più possibilità di diventare bersaglio di odio»*.

Vittima del linguaggio di odio e di intolleranza – a parere dei testimoni privilegiati – è inoltre il valore della competenza che fa sì che *«chiunque possa essere indicato come portatore di un privilegio ingiusto e, per ciò stesso, da combattere»*, una forma di hate speech che *«provoca un danno inimmaginabile sulle nuove generazioni, perché propaga il messaggio che lo studio, l'applicazione, la fatica non servano a nulla»*. Bersaglio dei discorsi d'odio è anche qualsiasi soggetto “potenzialmente rischioso” per il mantenimento dello status, soprattutto nei momenti di incertezza caratterizzati da crisi economica e sociale, come quello della pandemia, nell'errata convinzione che *«più si restringono i diritti più si dà una forma di stabilità e che dando più diritti agli altri se ne abbiano di meno»*. La riproduzione delle strutture oppressive di potere spesso avviene inoltre all'interno della stessa categoria mettendo in atto una sorta di “vittimizzazione secondaria”, per cui si hanno donne che attaccano altre donne che hanno fatto scelte diverse o migranti che attaccano altri migranti perché giunti nel Paese da meno tempo, perché *«quando si raggiunge una sorta di status quo più o meno ideale, qualsiasi target che po-*

trebbe minacciare, anche in maniera presunta, questo status diventa bersaglio d'odio».

Sul versante delle categorie professionali, a tornare più frequentemente nei discorsi degli intervistati non a caso sono proprio i professionisti dell'informazione perché il giornalismo inteso come servizio *«apre alla consapevolezza, all'opportunità di sapere e, quindi, diventa una minaccia alla stabilità».* Una ulteriore motivazione risiede nel fatto che i giornalisti spesso si occupano di temi sensibili sotto il profilo dell'*hate speech*, dando voce a soggetti che si trovano nel mirino degli odiatori online, a partire da migranti e rifugiati.¹⁶ Un odio, quello verso la classe giornalistica, che risente anche *«di un'epoca in cui è grande il fascino della parola disintermediazione, per cui si crede di poter fare a meno degli esperti».* Giornalisti che, tuttavia, possono anche ricoprire il ruolo di carnefici, nel momento in cui *«producono contenuti che spingono alla polarizzazione, utilizzando un linguaggio che, quando non sfocia nell'hate speech, spesso ci si avvicina molto».* A rivestire questa duplice posizione sono anche i politici e i personaggi influenti, che se da una parte incitano con il loro linguaggio e con le loro narrative la diffusione e la viralizzazione dei discorsi d'odio, dall'altra spesso ne sono le principali vittime.

Da ciò si evince come l'*hate speech* rappresenti un fenomeno estremamente complesso, esteso e trasversale, in grado di colpire i più vulnerabili sulla base delle origini, della religione, del genere e dell'identità di genere, dell'orientamento sessuale, delle condizioni socio-economiche, dell'aspetto, ma anche le categorie più "forti", dotate di una elevata visibilità pubblica, capaci al contempo di innescare quella scintilla in grado di dare corpo alla stretta correlazione tra *hate speech* e *hate crime*¹⁷. Altre volte ancora è una *fake news* o un sem-

¹⁶ Un tema che torna frequentemente nelle dichiarazioni dei rappresentanti del mondo della comunicazione: *«Ho in mente la collega Angela Caponnetto che faceva le cronache sui migranti dalla Sicilia, divenuta oggetto di violentissime campagne di odio».* E, ancora, *«penso ai giornalisti di Avvenire e di altre testate che hanno fatto meritorie inchieste sul tema dei migranti, sul lavoro delle ONG, sulla situazione in Libia e che, solo per questa ragione, hanno subito attacchi e minacce online come offline».*

¹⁷ Il riferimento è in primo luogo all'assalto al Congresso americano dello scorso gennaio, istigato dalla retorica incendiaria dell'ex presidente degli Stati Uniti, Donald Trump, che ha reso più che mai evidente come i discorsi d'odio sui social

plice fatto di cronaca a scatenare la marea montante dell'odio, come nel caso del primo nato dell'anno in Liguria, un bambino partorito da una donna nigeriana, dove *«è stato sufficiente che il presidente della Regione parlasse di questo bimbo come del primo nato in Liguria per scatenare i commenti razzisti»*.

3. Strategie di contrasto e sinergie avviate: i giovani come agenti di cambiamento

La complessità di questo fenomeno richiede quindi che gli auspicabili sforzi di organismi di categoria e legislatori, chiamati a mostrare grande saggezza per combattere il crescente inquinamento mediatico, siano preceduti dall'impegno degli stessi media. Questi ultimi sono tenuti – secondo il parere della totalità degli esperti – a farsi maggiormente carico delle problematiche inerenti l'*hate speech*, concorrendo alla promozione di quei cambiamenti culturali necessari a contrastare stereotipi e pregiudizi, che rappresentano l'anticamera del linguaggio di odio e di intolleranza.

Una responsabilità che include innanzitutto l'adozione di standard etici per la formazione al giornalismo *«per una consapevolezza nell'utilizzo dei linguaggi, fondamentale per uscire dalle logiche del profitto, e per l'applicazione del diritto all'informazione nel sistema Paese»*. È infatti il rispetto di tutte le carte deontologiche (di cui molte recepite dal Testo unico dei doveri del giornalista) a garantire la correttezza nell'utilizzo delle fonti e l'ancoraggio alla realtà sostanziale dei fatti, focalizzando l'attenzione sugli elementi rilevanti per la comprensione della notizia e per escludere non solo racconti parziali, ma anche il ricorso ad un linguaggio irrispettoso e lesivo della dignità di determinate categorie di persone¹⁸.

non siano solo un problema circoscritto al mondo virtuale, ma abbiano pesanti conseguenze su quello reale, soprattutto se tenuti da uomini di potere. Da rilevare come i giganti del web, Facebook, Instagram e Twitter, abbiano deciso di sospendere gli account di Trump per incitamento alla violenza, evitando che potesse continuare a incitare alla rivolta.

¹⁸ È proprio in questa prospettiva – come ricordano le esponenti del mondo dell'associazionismo – che è stata concepita la Carta di Roma *«con l'idea che, indipendentemente da ciò che si pensava attorno alle migrazioni, ai migranti, ai ri-*

La necessità di modelli, che sappiano far tesoro della proficua compenetrazione tra regolamentazione e autoregolamentazione, nel pieno rispetto della libertà di espressione, viene ribadita anche in relazione all'operato delle grandi piattaforme per le quali si ritiene essenziale *«uno standard riconosciuto a livello sovranazionale che non sia solo uno slogan, applicato nei fatti»*. Nel ribadire la centralità della mediazione anche nei luoghi che ne sono sprovvisti, gli intervistati segnalano tale esigenza soprattutto nelle situazioni in cui scatta lo spirito emulativo e in riferimento ad alcune tipologie di utenti: *«se ci fosse una moderazione, reale, concreta e tempestiva, avremmo esempi migliori e anche i meccanismi di interazione piano piano si modificherebbero... non è una cosa che potrà accadere domani, ma è sicuramente un punto di partenza sul quale è necessario lavorare tutti per raggiungere un obiettivo finale»*.

Un obiettivo che, sulla scia di quanto già avviato da molti quotidiani e network europei, non solo contempla un'attività di sensibilizzazione verso tutte le realtà redazionali, ma anche nei confronti dei singoli comunicatori, prevedendo la possibilità di estendere la responsabilità editoriale ai profili online dei giornalisti. La promozione di una informazione corretta, in qualsiasi circostanza e su qualsiasi piattaforma, accompagnata da una efficace azione di verifica delle fonti e di moderazione, riportano l'attenzione su quanto gli operatori dell'informazione possano contribuire in modo significativo a limitare la propagazione dei discorsi violenti e stigmatizzanti. Lo scopo è infatti quello – come raccontano i rappresentanti del servizio pubblico – di combattere la percezione trionfante, nemica della realtà dei fatti, *«per fare un'informazione che faccia perno sulla verità, sul dato reale»*, evitando al contempo di appiattirsi su quel “politically correct” che ostacola il processo di riconoscimento nelle legittime differenze¹⁹.

Aumentare il livello di rispetto, di attenzione e di ascolto, adottando un linguaggio in grado di supportare un racconto inclusivo, viene quindi individuato come un passaggio chiave per contrastare i

fugati, ci dovesse essere un terreno comune sul quale era possibile poi intervenire e costruire delle buone pratiche».

¹⁹ A tal proposito, viene sostenuto che: *«il problema non è proclamare che siamo tutti uguali (ovvero ripararsi sotto il comodo ombrello ideologico del politically correct), bensì riconoscere e conoscere l'altro anche in quanto e proprio in quanto diverso»*.

linguaggi di odio e di intolleranza. Ciò significa aprire sempre più le camere dell'eco, rifuggendo dalla tentazione «*di porre il dibattito come lo scontro tra due curve da stadio*», e costruire efficaci contronarrazioni sulle questioni di volta in volta dibattute. Nella consapevolezza di come siano i contenuti polarizzati a viralizzare maggiormente, i nuovi ambienti comunicativi sono chiamati a proporre strumenti di contronarrazione che possano concorrere alla costruzione di *echo chambers* al positivo, dirette a destrutturare lo stereotipo, proponendo approcci e punti di vista diversi, soprattutto nel racconto delle categorie vittime degli *haters*. Un racconto che deve saper andare oltre la mera denuncia della discriminazione ai fini di promuovere un immaginario più equo e sostenibile, volto alla garanzia dei diritti di tutte le categorie sociali. Solo in questo modo infatti è possibile agire efficacemente per un reale contrasto dell'*hate speech* dentro e fuori le agende medialì, che sappia incidere sulla formazione e la crescita delle nuove generazioni.

Si tratta di sostenere, anche grazie alle attività di formazione dei giornalisti, un'informazione capace di dare maggiore visibilità alle categorie bersagliate e raccontare le attività quotidiane di solidarietà promosse dalla società civile, nella quale è essenziale individuare un prezioso alleato con cui avviare sinergie e iniziative di contrasto del fenomeno. In considerazione della sua progressiva diffusione, che sempre più coinvolge gli utenti della rete in qualità di vittime o di *haters*, della sua capacità di propagazione in modo rapido e della sua evidente pericolosità, le azioni di contrasto non possono che avvalersi di alleanze partecipate e multistakeholder basate su strumenti e linguaggi di diversa natura. Il fatto di essere ormai tutti comunicatori avvalorà ulteriormente questa consapevolezza per cui – come viene ricordato – «*non è sufficiente un'unica categoria sociale, ma c'è bisogno di quel terzo settore che in Italia è spina dorsale della convivenza, motore quotidiano di solidarietà e senso civico*». Un terzo settore che, sulla scia delle linee guida fornite dall'Unesco (Gagliardone, Gal, Alves, Martinez, 2015), mette in atto forme di attivismo e mobilitazione estremamente complesse e variegate che, nel loro insieme, concorrono a dar vita ad azioni di contrasto ampie, incisive ed inclusive.

All'interno di questo panorama, infatti, è possibile individuare associazioni che hanno maggiormente investito sulla formazione di at-

tivisti e sul monitoraggio dei contenuti online per supportare interventi di segnalazione e di denuncia alle autorità competenti, altre che hanno dato priorità all'attività di assistenza legale delle vittime, altre ancora che hanno reso la società civile protagonista della battaglia contro i discorsi di odio in rete attraverso un'intensa attività di *fact-checking*²⁰.

Un posto di sicuro rilievo è inoltre ricoperto da quelle associazioni intenzionate a combattere la progressiva normalizzazione dell'*hate speech* online e la conseguente accettazione a livello sociale e culturale a partire dai soggetti più giovani attraverso iniziative di alfabetizzazione ai media e di educazione nelle scuole²¹. È infatti l'istituzione scolastica, insieme a quella familiare, a trovarsi in prima linea con il mondo dell'associazionismo di fronte al difficile compito di contrastare questo fenomeno, puntando a far acquisire alle nuove generazioni le necessarie competenze critiche nella gestione degli strumenti digitali. Come evidenzia la rappresentante di Parole O_Stili, «*nel momento in cui si acquisisce quella consapevolezza di sapere che dall'altra parte dello schermo, dello smartphone, c'è una persona che prova dei sentimenti, che ascolta e soffre delle nostre parole, da quella fase si può iniziare un discorso più approfondito e un contrasto più reale*». A tal fine, si reputa essenziale insistere sul racconto e sull'esempio positivo, ritenendo completamente inutile

²⁰ Sul versante dei temi migratori, è possibile rilevare un sensibile incremento dei siti specializzati in questa attività: oltre a quello dell'Associazione Carta di Roma, Cronache di ordinario razzismo, Open Migration, Occhio ai media, Valigia Blu, ma anche il gruppo Fuori il razzismo su Facebook, molto attivo nel segnalare al gestore del social network le pagine, i post e i gruppi che veicolano messaggi ostili e violenti.

²¹ Le iniziative documentate su questo fronte sono molteplici: particolarmente attiva in questo campo è il Cospe con il Progetto “BRICKS - Building Respect on the Internet by Combating Hate Speech” che ha previsto la realizzazione di moduli di educazione ai media nelle scuole e nei centri giovanili, un rapporto con i risultati della sperimentazione e la pubblicazione di un manuale rivolto agli insegnanti/educatori interessati ad affrontare il problema dell'*hate speech* con i loro studenti (Cospe, Zaffiria, 2019). Anche il Progetto “REACT - Respect and Equality: Acting and Communicating Together”, promosso da Arci grazie ai finanziamenti dell'Unione Europea, è intervenuto nell'ambito dell'alfabetizzazione mediale con attività di formazione e *capacity building* rivolte sia ai docenti che agli studenti di scuola superiore (<http://www.reactnohate.eu/>).

continuare a fare cassa di risonanza a violenza verbale e odio, legittimando il ricorso a quel tipo di linguaggio. Un punto sul quale concordano tutti i partecipanti alla ricerca che ribadiscono l'importanza di rispondere ai commenti violenti evitando di porsi sullo stesso piano dell'interlocutore, e di offrire uno spazio di dialogo e confronto capace di andare oltre le dinamiche oppressive di cui l'odio si alimenta.

In questa prospettiva, la contronarrativa ideale risiede proprio – come anticipato dai rappresentanti del mondo del giornalismo – nell'elaborare una risposta educata e ironica, in cui si sottolinea l'inopportunità del commento o la falsità del dato riportato e si incoraggia piuttosto l'*hater* a leggere altri articoli per informarsi. Per interrompere la spirale di violenza verbale, che porta ad alimentare ulteriormente l'odio, è quindi necessario lavorare su contronarrazioni inclusive, costruendo contenuti e messaggi in grado di lavorare sullo spettro positivo delle emozioni.²² Sconfiggere il discorso di odio significa «*catturare empaticamente l'attenzione dell'altro*», sfruttando gli stessi meccanismi dell' algoritmo attraverso la realizzazione di *echo chambers* al positivo che possano risultare efficaci, più che per gli *haters* che vanno combattuti e denunciati, per i *followers*, per quel cerchio esterno che cade a sua insaputa nelle insidie delle bolle culturali e ideologiche del web. È questa la fascia più vulnerabile in cui si collocano soprattutto i giovani, che sono al contempo i più attivi sui social media e i più disponibili a cambiare le proprie opinioni, e sulla quale la società civile è chiamata a insistere maggiormente per ampliare pubblici e spazi di contrasto dell'*hate speech*.

Da qui la necessità di una media education – come sostiene il No Hate Speech Movement – che sappia in primo luogo nutrirsi della partecipazione delle nuove generazioni «*per smettere di offrire loro pacchetti preconfezionati dall'alto e coinvolgerle nella progettazione di strategie di contrasto all'odio*». Le tante iniziative avviate da questa Associazione, a partire dalla campagna di comunicazione²³, te-

²² La difficoltà di promuovere iniziative di contronarrazione e di *fact-checking* di successo risiedono proprio nel fatto che i messaggi che diffondono odio non fanno leva sulla razionalità dell'interlocutore, ma sulle sue emozioni, e sul fatto che le *fake news*, utilizzate spesso dagli *haters*, si basano su un uso dei dati distorto, decontestualizzato o parziale (Lunaria, 2019b).

²³ Si tratta della campagna “Young People Combating Hate Speech Online” del

stimoniano infatti come l'educazione e la sensibilizzazione attraverso il coinvolgimento degli stessi giovani siano le strategie più efficaci per combattere e, soprattutto, prevenire i discorsi di odio dentro e fuori le agende mediali.

I giovani, quindi, come agenti di un cambiamento che punta a creare una narrazione alternativa originale e coinvolgente, centrata sulle storie personali, basata su modalità e strumenti di comunicazione diversi a seconda dei target di riferimento e degli spazi di comunicazione. Un coinvolgimento volto a valorizzare *«il rapporto diretto, iniziative anche piccole, circoscritte a livello locale, che consentono una relazione, di entrare nel dettaglio delle cose, per sviluppare poi un sentiero gradualmente»*.

L'efficacia di queste iniziative, intenzionate ad oltrepassare i limiti dei temi e dei tempi dell'agenda dettata dal dibattito pubblico grazie alla partecipazione giovanile, passa per il coinvolgimento di professionisti della comunicazione e di attori terzi, esterni al mondo degli attivisti, che hanno forte presa su questo target come testimonial e influencer. Si tratta di una consapevolezza acquisita da tempo dai gestori delle grandi piattaforme così come dai rappresentanti del mondo dell'associazionismo che rilevano la pregnanza *«delle campagne fatte con le immagini, con i testimonial, con persone che parlano anticipando i rischi di un certo tipo di comunicazione»*.

Nel riconoscere la complessità di proporre una visione alternativa a quella discriminatoria e marginalizzante insita nei discorsi di odio, che sempre più si discosta da quanto professato dai movimenti pacifisti internazionali e dalle convenzioni sui diritti umani sulla scia di "una intolleranza pandemica" (Amnesty International, 2021), si sottolinea la necessità di un approccio complesso e multidimensionale che sappia far leva su strategie pragmatiche e funzionali. E a fronte di questa consapevolezza, in una prospettiva di corresponsabilità educativa, si avverte l'esigenza di estendere le sinergie avviate, non

No Hate Speech Movement, promossa nel 2013 dal Dipartimento per la gioventù e il servizio civile della Presidenza del Consiglio e finanziata dal Consiglio d'Europa. La campagna, promossa in oltre 45 Paesi, ha puntato a sensibilizzare l'universo giovanile nei confronti di tutte le forme di odio e intolleranza verso la diversità operate attraverso il web, evidenziando l'urgenza di combattere questo fenomeno grazie alla mobilitazione giovanile per la tutela dei diritti umani (<http://www.nohatespeech.it>).

solo supportando e condividendo le campagne promosse dalle singole organizzazioni, ma anche definendo alleanze maggiormente strutturate che, con metodo aperto e inclusivo, possano valorizzare le diverse iniziative promosse sul piano della comunicazione e della formazione con obiettivi di lungo termine²⁴. Alleanze centrate sull'educazione civica e digitale, in grado di evidenziare le strutture oppressive di cui si alimenta l'odio e le conseguenze sulla vita democratica e di garantire un sostegno fattivo alle attività orientate a progettare e costruire nuove piattaforme e ambienti mediali, in modo da favorire l'infodiversità e condizioni di vita online e offline più rispettose dei diritti umani²⁵.

Gli sforzi compiuti, testimoniati dal consolidamento e dalla moltiplicazione delle diverse esperienze, vengono riconosciuti e apprezzati dai partecipanti alla ricerca che in conclusione evidenziano come *«molti passi in avanti sono stati fatti e come oggi la situazione sia decisamente migliorata»*. Al contempo, si sottolinea il grande lavoro ancora da compiere in termini di educazione ad un linguaggio corretto, appropriato e “contronarrante”, per affinare gli strumenti giuridici ed incrementare la condivisione di strategie comuni e coordinate. Ciò non solo a livello di gestione di vecchi e, soprattutto, nuovi media che rendono possibile il fenomeno, ma anche sul piano della società civile, nella convinzione che un efficace contrasto dell'*hate speech* possa avvenire solo con la promozione di politiche volte a ridurre il disagio e le disuguaglianze, a favorire la coesione sociale, a educare e responsabilizzare i cittadini di domani.

²⁴ È quanto emerge dall'intervista con Google, protagonista di numerosi progetti che puntano a far diventare i giovani cittadini digitali responsabili, tra cui “Vivi Internet al meglio”, sviluppato in collaborazione con la Polizia di Stato, Altroconsumo e Fondazione Mondo Digitale. Progetti ai quali si affianca la volontà di *«essere presenti in tutti quei momenti dedicati alla didattica, alla scuola, alla formazione con uno scopo educativo a 360°, per esserci e offrire tutta una serie di attività interattive, laboratoriali in presenza per genitori e figli o, in contesti legati alla scuola, a docenti e studenti»*.

²⁵ Il riferimento è in primo luogo alla Task Force sull'*Hate Speech*, avviata da Amnesty International Italia, con l'intento di riunire a uno stesso tavolo tutti gli attori che a vario titolo si occupano di linguaggi d'odio (associazioni, ong, onlus, no profit, ma anche istituti di ricerca e università) per monitorare e contrastare le forme di odio, discriminazione ed ingiustizia, in un'ottica di difesa dei diritti umani.

Bibliografia

- Amnesty International (2019), *La situazione dei diritti umani nel mondo. Il 2018 e le prospettive per il 2019*, Infinito Edizioni.
- Amnesty International (2020), *Il barometro dell'odio. Sessismo da tastiera*.
- Amnesty International (2021), *Il barometro dell'odio. Intolleranza pandemica*.
- Buckingham D. (2020), *Un manifesto per la media education*, Mondadori Libri, Milano.
- Cospe, Zaffiria (a cura di) (2019), *Silence hate! Un manuale pratico per educare a contrastare il discorso d'odio*.
- Gagliardone I., Gal D., Alves T., Martinez G. (2015), *Countering online hate speech*, Unesco publishing.
- Jenkins H. (2014), *Culture convergenti*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna.
- Kvale S. (2008), *Doing interviews*, Sage, London.
- Lunaria (a cura di) (2019a), *Word are stones. Analisi dell'hate speech nel discorso pubblico in sei Paesi europei*, disponibile al sito www.lunaria.org
- Lunaria (a cura di) (2019b), *Le parole che fanno male. L'hate speech politico in Italia nel 2018*, disponibile al sito www.lunaria.org
- Pacelli D., Rumi C. (2018), “Donne e media: il difficile percorso per l’affermazione di una prospettiva *gender sensitive*”, in Corradi C., Lameiras Fernandez M. (a cura di) (2018), *Sociologia e Politiche Sociali. Le donne nella società italiana: movimenti, politiche, medialità*, Milano, FrancoAngeli, vol. 21, 1, pp. 81-96.
- Rumi C. (2020), “Leggere la pandemia attraverso la lente del genere. Il ruolo dei media per una trasformazione resiliente” in De Luca V., Spalletta M. (a cura di) (2020), *Pandemie mediali. Narrazioni, socializzazioni e contaminazioni del Mediovirus*, Aracne, Roma, pp. 409-426.
- Siccardi C. (2021), “Hate speech, dignità e libertà di espressione: il “braccio di ferro” tra Stati e giganti del web”, disponibile al sito www.voxdiritti.it
- Srnicek N. (2016), *Platform Capitalism*, Polity Press, Cambridge.
- van Dijck J., Poell T., de Waal M. (2019), *The platform society. Public values in a connective world*, Oxford University Press, Oxford.
- Vecchi B. (2017), *Il capitalismo delle piattaforme*, Manifestolibri, Milano.
- Vilella G. (2020), *E-democracy. Dove ci porta la democrazia digitale*, Pendragon, Bologna.
- Vox-Osservatorio Italiano sui Diritti (2019), *La Mappa dell'Intolleranza 4*, disponibile al sito www.voxdiritti.it
- Vox-Osservatorio Italiano sui Diritti (2020), *La Mappa dell'Intolleranza 5*, disponibile al sito www.voxdiritti.it

Il fenomeno dell'*hate speech* e delle *hate words* è difficile da perimetrare. Si inserisce strisciante fra le maglie della vita quotidiana, altera il senso di parole e relazioni, mina le basi del dialogo fra diversi punti di vista, esaspera la contrapposizione Io/Altro o Noi/Loro.

Le molteplici dimensioni e implicazioni dell'odio rinviano a una problematica molto seria e complessa: troppo seria per entrare nel dibattito pubblico solo a fronte di situazioni estreme che portano a intervenire per rendere corale lo sdegno davanti agli odiatori seriali; troppo complessa per affidarsi a un canone interpretativo univoco e per cercare risposte solo nella specificità di un'area di studio settoriale.

Condividendo l'idea della fecondità di un approccio multidisciplinare, i saggi proposti nel volume vanno a coprire tasselli importanti della questione e restituiscono percorsi di ricerca, riflessioni e approfondimenti di studiose della lingua italiana, della letteratura, della produzione audiovisiva, delle pratiche di uso dei social e dei loro effetti, del contesto sociale, culturale e normativo. Ciò al fine di esplorare le parole, i linguaggi, le prassi, gli ambienti e i temi che permettono una interpretazione del fenomeno e della sua incidenza presso i giovani, ma anche una ricognizione delle risposte offerte dalla società civile e dalle istituzioni nel panorama culturale contemporaneo.

Donatella Pacelli è professore ordinario di Sociologia generale presso la LUMSA di Roma. Si è occupata dei classici del pensiero sociologico, di trasformazioni sociali e di vari aspetti della cultura moderna. Tra le sue pubblicazioni più recenti: *Il senso del limite. Per un nuovo approccio di sociologia critica* (Roma, 2013); *Problemi sociali e rappresentazioni culturali* (con F. Ieracitano e C. Rumi, Milano, 2014). Per la collana "Teorie sociologiche e trasformazioni sociali", che dirige, ha curato: *Le guerre i sociologi. Dal primo conflitto totale alle crisi contemporanee* (Milano, 2015); *Il discorso sulla famiglia. Problemi e percezioni di una realtà in movimento* (Milano, 2016); *Le cose non sono quelle che sembrano: contributi teorico-analitici per una sociologia "non ovvia". Sulla traccia di Luciano Gallino* (Milano, 2017); *Il limite come canone interpretativo. Riflessioni e ambiti di applicazione a confronto* (Milano, 2019).