

## Il Linguaggio d'odio nella comunicazione

Paolo Mosanghini

*"I social [media danno diritto](#) di [parola](#) a legioni di [imbecilli](#) che prima parlavano solo al [bar](#) dopo un [bicchiere](#) di [vino](#), senza [danneggiare](#) la [collettività](#). Venivano subito messi a tacere, mentre ora hanno lo stesso [diritto](#) di [parola](#) di un Premio Nobel. È l'invasione degli [imbecilli](#)."*

Lo disse Umberto Eco parlando ai giornalisti, durante la cerimonia di conferimento della laurea honoris causa in Comunicazione e Cultura dei media

Nella prateria del web e dei social è davvero così. Senza limiti.

Nel linguaggio ordinario si 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.*

Negli ultimi anni, con l'avvento e lo sviluppo delle nuove tecnologie e, in particolare, delle nuove modalità di interazione virtuale, si è assistito ad un considerevole incremento delle condotte di violenza online o "cyberviolenza", tra le quali "cyberstalking", "[cyberbullismo](#)", "[revenge porn](#)".

La crescita dell'*hate speech* e dei discorsi d'odio è un problema sia per le singole persone che per le società. Da un lato infatti segna individualmente le vittime di questi attacchi. Dall'altro rappresentano un problema sociale erodendo la coesione all'interno delle collettività e inquinando la qualità del dibattito pubblico, indispensabile in una democrazia.

E in questo dualismo si inseriscono i giornali e i media che devono essere garanti della discussione democratica e debellare i discorsi di odio.

Questo fenomeno è cresciuto in maniera esponenziale negli ultimi anni, ma è stato con il Coronavirus che ha superato qualsiasi livello.

### **Non c'è una definizione: per questo è difficile combatterlo**

Per capire un fenomeno va definito. E non esiste una definizione internazionale e univoca di *hate speech*, o discorso di odio. Forse è per questo che è così complicato combatterlo in maniera efficace.

*Secondo la giurisprudenza americana l' hate speech – espressione spesso tradotta in italiano con la formula "incitamento all'odio" – indica un genere di parole e discorsi che non hanno altra funzione a parte quella di esprimere odio e intolleranza e che rischiano di provocare reazioni violente contro quel gruppo o da parte di quel gruppo.*

Solo di recente le Nazioni unite hanno elaborato un [piano d'azione per](#) contrastare il fenomeno attraverso diverse azioni, come il monitoraggio, l'analisi e la comprensione delle cause profonde che lo generano, le vittime coinvolte e il ruolo dei media, sia nuovi che tradizionali.

Neanche a livello europeo esiste una definizione giuridicamente vincolante del fenomeno. E lo stesso per l'Italia.

Un elemento che è stato messo chiaramente in evidenza nella [relazione conclusiva della Commissione straordinaria per il contrasto dei fenomeni di intolleranza, razzismo, antisemitismo, istigazione all'odio e alla violenza](#), presieduta dalla senatrice a vita Liliana Segre.

Il tema della diffusione dei discorsi d'odio (gli *hate speech*) in Italia e del suo contrasto è all'attenzione dell'opinione pubblica e dei decisori politici ormai da tempo, ma ha assunto una rilevanza particolare con la grave crisi umanitaria che ha portato in Europa migliaia di profughi e rifugiati. I forum dei giornali *online*, i commenti a margine degli articoli, le pagine *Facebook* delle testate nazionali e locali sono ormai piazze virtuali in cui dilagano i discorsi d'odio contro i migranti. Questo fenomeno, difficilmente monitorabile e controllabile, mette in luce un quadro ricco e controverso, e apre il dibattito sui confini fra libertà di espressione e offese. I social media hanno il pregio di permettere un confronto diretto con chi produce le notizie, dando la libertà di potersi esprimere su ogni argomento; ma il diritto di diffondere il proprio pensiero si traduce troppo spesso in commenti intrisi di violenza e discriminazione nei confronti del "diverso", ma anche del politico di turno.

Per capire la viralità del fenomeno, bisogna guardare anche all'infinita possibilità di moltiplicazione del linguaggio di odio. *Facebook* vede pubblicati ogni giorno alcuni miliardi di post. Su *Twitter* gli utenti attivi sono circa 200 milioni e la media di *tweet* in un giorno è di 400 milioni. Su *YouTube* vengono caricati filmati a una media di 48 ore di nuovi contenuti ogni minuto. Numeri più contenuti ma sempre alti anche su *tik tok*.

Per i *social network* e i grandi gruppi del *web* (succede anche nei nostri giornali) è evidentemente impossibile valutare ogni singolo contenuto caricato dagli utenti, ed è anche tecnicamente difficile sviluppare sistemi automatici efficienti di blocco preventivo dei contenuti offensivi o violenti. Il primo porto dell'*hate speech* è il cellulare.

### **Un po' di numeri per spiegare il fenomeno:**

Lo *smartphone* è il principale strumento con cui ragazze e ragazzi accedono a Internet: è usato quotidianamente per andare online dal 97% dei 15-17enni e dal 51% dei bambini di 9-10 anni.

Lo *smartphone* si usa a casa ma anche per spostarsi e in alcuni casi a scuola.

Cresce anche il numero di ragazzi di 9-17 anni che usa Internet tutti i giorni a scuola (26%), soprattutto fra gli adolescenti di 15-17 anni (49%). Le attività online più diffuse sono quelle relative alla comunicazione e all'intrattenimento: da *whatsapp* a *instagram* due ragazzi su tre comunicano con lo *smartphone*.

### **I rischi**

**Cresce** dunque il numero di ragazzi e ragazze di 9-17 anni che hanno fatto qualche **esperienza su internet che li ha turbati** o fatti sentire a disagio (13%). Cresce soprattutto fra i bambini di 9-10

anni. I rischi più alti sono legati a contenuti inappropriati (soprattutto quelli legati all'ostilità e al razzismo), *l'hate speech*, l'esposizione a contenuti pornografici e il *sexting*. Più nel dettaglio:

Nel complesso **il bullismo** si conferma come il rischio che fa più soffrire (tre quarti delle vittime ne è rimasta molto o abbastanza turbata). **Il 19% dei ragazzi è stato testimone di episodi di cyberbullismo nell'ultimo anno**, quelli che in gergo si chiamano i **'by-standers.'**

Se solo una minoranza di ragazzi e ragazze è infatti direttamente coinvolta in episodi di bullismo in qualità di vittima o di bullo, il *cyberbullismo* è un'esperienza che coinvolge più ragazzi in qualità di testimoni.

Un ragazzo su tre ha visto *online* messaggi d'odio o commenti offensivi (*hate speech*) contro un individuo o un gruppo, attaccati per il colore della loro pelle, la loro nazionalità, la loro religione. Di fronte a questi contenuti, i sentimenti più comuni fra i ragazzi sono tristezza, disprezzo, rabbia e vergogna. **Di fronte a tali messaggi, tuttavia, c'è chi afferma di non aver fatto nulla, quasi la metà.**

Cresce tra gli adolescenti chi ha ricevuto **messaggi sessuali** (*sexting*), soprattutto ragazze che hanno dichiarato di sentirsi turbate.

### **Il contesto:**

Ciò che resta ormai un dato acquisito in uno scenario sempre mutevole è che **internet, i social media e i media mobili sono parte integrante della vita quotidiana di bambini e ragazzi.** Queste tecnologie e piattaforme offrono risorse sul piano simbolico e relazionale, per l'apprendimento, la partecipazione e la creatività. Ma pongono anche nuove sfide ai genitori, agli insegnanti e agli stessi bambini e ragazzi. **Le attività online non sono di per sé vantaggiose o dannose per i ragazzi**, anche se le ricadute in termini di benefici o danni di alcune esperienze online sono più chiaramente distinguibili.

Opportunità e rischi di internet vanno di pari passo, secondo una logica **the more, the more**: vale a dire, più i ragazzi usano internet, più beneficiano delle opportunità *online* e acquisiscono competenze digitali, più si espongono a rischi. L'esposizione ai rischi non conduce necessariamente a esperienze negative, dannose e dolorose: per molti ragazzi, il contatto *online* con contenuti e situazioni comunicative rischiose, così come avviene per i rischi offline, può tradursi in una **maggiore resilienza ai rischi**, cioè una maggiore capacità di affrontare e gestire situazioni pericolose.

Uno dei punti da affrontare è proprio la mancanza tra i ragazzi degli strumenti dei filtri culturali per comprendere quando le affermazioni diventano un reato e mancando controlli severi sul digitale così come accade per quanto pubblicato sulla carta stampata.

### **Cosa facciamo noi**

Anche noi al Messaggero Veneto cerchiamo, per quanto possibile, di ridurre al minimo *l'hate speech*. La nostra *policy* sui commenti è stata redatta qualche anno fa quando abbiamo iniziato a costruire la nostra *community* dei lettori digitale. La conversazione con chi ci legge è per noi fondamentale ed è la vera forza di un giornale locale. Ecco perché scegliamo con attenzione le parole utilizzate.

Il principio generale che ci guida dal 2017, quando siamo partiti con il progetto “Noi Messaggero Veneto”, è il rispetto. E molto spesso abbiamo utilizzato questa metafora: non si entra in casa altrui con le scarpe sporche di fango. E noi non accettiamo che a “casa nostra” qualcuno venga con le scarpe sporche di fango pronto ad insultare non solo la redazione - che ha tutti i mezzi per rispondere - ma soprattutto i protagonisti degli articoli e (come capita molto spesso su *Facebook*) gli altri lettori.

Sui *social* non pubblichiamo tutto quello che abbiamo sul giornale. La proposta di notizie che diamo ai lettori è una scelta. Notizie che possono avere una certa sensibilità e che spingono, troppo spesso, il dibattito verso lo scontro non vengono pubblicate su *Facebook*. Altre, invece, vengono postate ma chiudiamo la commentabilità. Abbiamo creato un filtro che blocca su *facebook* bestemmie, parolacce. In questo caso il commento è visibile solo a chi lo scrive e ai moderatori della pagina.

Di questo parliamo con i ragazzi del Messaggero scuola nel progetto di alternanza scuola lavoro- A noi interessa molto sapere quello che pensano, come agiscono, come utilizzano i social media, l’approccio che hanno con i loro compagni sul *web*.

### **La nostra policy sui commenti**

Abbiamo deciso quindi, ispirandoci al decalogo fornito da Valigia Blu, di non ospitare commenti violenti e aggressivi: non permettiamo a chi decide di non rispettare la nostra richiesta di fare di questa pagina un inutile e dannoso sfogo.

Siamo propensi alla discussione sulle idee; alle critiche; all’esposizione anche dura e schietta delle proprie opinioni. Sì a commenti circostanziati, meglio se verificabili, e ai commenti coerenti con il contenuto del post.

Non accettiamo agli attacchi personali e insulti verso gli interlocutori; NO alla sistematica offesa agli amministratori e alla pagina; NO a minacce e offese; NO a razzismo, sessismo e omofobia; NO a diffamazione o elementi non verificabili che possano causarci problemi giudiziari; NO allo spam; NO a commenti apertamente *off-topic*.

In linea con questa *policy*, i commenti saranno oscurati.

La nostra esperienza ci ha portato anche a una consapevolezza: se si risponde al lettore, se si spiega la ragione di una scelta (editoriale e non), il lettore capisce. E quando rispondiamo ai leoni da tastiera ci rendiamo conto che molto spesso, dietro ai feroci commentatori, ci sono solo quieti gattini incapaci di rendere un confronto che ha come base numeri, logica e verifica delle fonti.

### **Le iniziative degli altri quotidiani locali**

Tra le iniziative più interessanti adottate nel panorama dei giornali locali c’è quella della tribuna di Treviso – che fa parte del nostro gruppo editoriale Gedi *news network*. Si chiama “Daghe un tajo” ed è un progetto social per abbattere *l’hate speech*. Sono stati girati alcuni brevi video in cui i giornalisti hanno spiegato il senso di questo progetto. Hanno corretto dove c’era l’errore e chiesto scusa. Hanno risposto a tutti i commenti sgradevoli punto per punto e bloccato gli odiatori. Sono riusciti così a ridurre il numero di *hate speech* su *Facebook* e migliorare l’opinione del giornale tra i suoi lettori.

A un **problema** così **complesso**, corrispondono **soluzioni** altrettanto **articolate**.

Per questo abbiamo deciso di dare il nostro contributo per **sostenere la battaglia contro l'odio online e promuovere l'inclusione** agendo su più campi:

- quello dell'**analisi**;
- quello della **contro-narrazione**, con la Task Force Hate Speech;
- quello della **sensibilizzazione**;
- quello dell'**educazione**, con attività educative nelle scuole e la formazione professionale.

Queste **iniziative**, combinate tra loro, possono **favorire il cambiamento** al quale aspiriamo: **una rete dove tutti possano esprimere sé stessi e le proprie opinioni senza subire abusi**.

Un'utopia? Forse. Ma ognuno nel suo piccolo deve fare la sua parte.