



Informazioni di approfondimento per gli insegnanti

Contenuto	Introduzione (lezione)	2
	Cos'è il discorso d'odio?	2
	Persone coinvolte	3
	Fattori che favoriscono la diffusione d'odio in internet	4
	Conseguenze per il singolo e la società e le opportunità che ne derivano	5
	Discorso d'odio in internet – base legale in Svizzera	6
	Raccomandazioni	7
	Ulteriori informazioni	9

(Ai fini di una migliore leggibilità, nella versione italiana è stata usata solo la forma maschile, che naturalmente sottintende anche quella femminile).



Introduzione

I media digitali e soprattutto i social media sono ormai parte integrante della vita quotidiana di quasi tutti gli scolari. Stando allo studio JAMES 2018, dei 1200 giovani d'età compresa tra i 12 e i 19 anni che hanno partecipato al sondaggio, l'81 per cento ha indicato di informarsi giornalmente o più volte a settimana mediante i motori di ricerca quali Google o altre pagine web. Circa la metà degli interrogati si documenta consultando le reti sociali come Instagram, Facebook, Twitter o portali video come YouTube. Quasi uno su quattro visita regolarmente piattaforme d'informazione. Il 30 per cento dei giovani si affida al proprio istinto per valutare la correttezza delle notizie. Trasmettendo agli scolari le necessarie competenze mediali, il Piano di studio 21 intende promuovere la comprensione dei media e il loro uso responsabile nel rispetto delle leggi, delle regole e dei sistemi di valori.

(Fonte: Studio James 2018, studio saferinternet.at 2017, Piano di studio 21: modulo «Media e informatica»)

Purtroppo, sulle piattaforme internet vengono pubblicate anche frasi piene d'odio, il cui scopo è di screditare o denigrare singole persone o gruppi di persone. Ci sono varie cause all'origine di questo fenomeno che ha molteplici conseguenze per i singoli e la società (vedi pagina 5). Servono empatia digitale e spirito critico per valutare correttamente ciò che si legge in internet. Nel 2018, in Germania è stato pubblicato un rapporto sulla percezione del discorso d'odio in internet. Il 44 per cento dei giovani d'età compresa tra i 14 e i 24 anni ha indicato di essersi imbattuto spesso in discorsi e commenti d'odio. Il 17 per cento ha precisato di aver letto molto spesso simili testi.

(Fonte: Ergebnisbericht forsa)

Cos'è il discorso d'odio?

Cosa si intende per discorso d'odio in internet?

Non c'è una definizione dell'espressione inglese hate speech (in italiano, discorso d'odio). Nel 1997, il comitato dei ministri del Consiglio d'Europa ha emesso una raccomandazione, a cui ancora oggi gli esperti fanno spesso riferimento (citazione). «Il termine «discorso d'odio» deve essere inteso come comprensivo di tutte le forme di espressione miranti a diffondere, fomentare, promuovere o giustificare l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo o altre forme d'odio fondate sull'intolleranza, tra cui l'intolleranza espressa sotto forma di nazionalismo aggressivo e di etnocentrismo, la discriminazione e l'ostilità nei confronti delle minoranze, dei migranti e delle persone di origine immigrata».

(Fonte: Consiglio d'Europa, raccomandazione n. R (97) 20)

In breve: si parla di hate speech quando persone o gruppi di persone vengono disprezzati o discriminati socialmente mediante dichiarazioni verbali o scritte oppure tramite elementi non verbali. Non di rado si incita concretamente all'odio e alla violenza.



Analogie e differenze tra discorsi d'odio e...

... **fake news**: fatti distorti e falsità pubblicati su blog/pagine personali oppure in calce ad articoli sotto forma di commenti. Anche le immagini o i video estrapolati dal contesto possono servire a manipolare l'opinione degli utenti. Le fake news favoriscono i discorsi d'odio in internet.

... **cybermobbing**: persegue lo stesso obiettivo dei discorsi d'odio. Unendosi, gli autori prendono di mira un singolo o un gruppo di persone con lo scopo di denigrarli o danneggiarli. A differenza dei discorsi d'odio, di solito la vittima del cybermobbing è una persona che gli autori conoscono personalmente visto che, per esempio, frequentano la stessa scuola o associazione.

... **shitstorm**: è un'azione di massa in cui gli utenti sfogano il loro malcontento nei confronti di aziende, istituzioni, gruppi o singoli individui. Di solito, uno shitstorm (letteralmente, tempesta di merda) dura poco, ma è molto violento e intenso. Vengono pubblicati post che riportano fatti oggettivi, ma anche informazioni false. A volte, i commenti sono offensivi.

(Fonte: Jass gegen Hass, 2017)

Persone coinvolte

1. Gli autori

– **Troll**: è difficile riconoscere i discorsi d'odio dei troll (utenti che intervengono all'interno di una comunità virtuale in modo provocatorio e offensivo). I loro commenti sono spesso ironici e spiritosi. I troll catturano l'attenzione degli utenti con parole, immagini o video scioccanti (spesso sono fake news). Vogliono provocare e incitare all'odio. A volte formulano domande che esulano dal contesto o cercano di sviare il discorso. Spesso si divertono a comportarsi in questo modo. L'obiettivo delle cosiddette fabbriche di troll è di diffondere, linkare o pubblicare discorsi d'odio, soprattutto quando si tengono delle elezioni.

Obiettivi: provocazione e manipolazione

– **Guerrieri di internet**: stando all'autrice austriaca Ingrid Brodnig (2016), oltre ai troll ci sono anche i guerrieri di internet (in tedesco, Glaubenskrieger). Sono più numerosi dei troll e il loro obiettivo è di diffondere la loro «verità» soggettiva. Non accettano altre «verità» nonostante queste ultime siano supportate da fatti e dati oggettivi. Spesso si vedono come vittime. Non credono nella democrazia. Si comportano in questo modo perché hanno paura o si sentono minacciati.

Obiettivi: «Educare» gli internauti e diffondere la propria ideologia

– **Altri utenti**: non sono né troll né guerrieri di internet. Hanno però caratteristiche simili: vedono il mondo solo in bianco e nero, hanno una personalità analoga e hanno poca empatia. Scrivono discorsi d'odio e/o ne favoriscono la diffusione, linkandoli e/o condividendoli con altri utenti della rete.

(Fonte: Ingrid Brodnig «Hass im Netz – Was wir gegen Hetze, Mobbing und Lügen tun können» e il Landesmedienzentrum Baden-Württemberg)



2. Le vittime

Alcune persone o gruppi di persone sono presi di mira dai discorsi d'odio a causa:

- fede religiosa
- origine
- convinzione politica
- genere
- orientamento sessuale
- disabilità fisica o mentale
- professione (p.es. giornalisti, politici, poliziotti)
- impegno sociale
- impegno per la natura e l'ambiente

3. Gli osservatori silenziosi

Sono gli utenti di internet che seguono le discussioni e i discorsi d'odio. Anche se non vi prendono parte, il loro comportamento ha un influsso sui discorsi d'odio.

4. Gli oppositori

Partecipano attivamente alla discussione, esprimono chiaramente il loro punto di vista, fanno domande, discutono e citano fonti e statistiche a sostegno delle loro tesi.

Fattori che favoriscono la diffusione d'odio in internet

- > **L'effetto disinibitorio della rete:** il fatto di non trovarsi faccia a faccia con la vittima ha un effetto disinibitorio nell'autore.
- > **La sensazione di poter agire nell'anonimato** può favorire un comportamento inappropriato in internet. Va ricordato che è possibile risalire agli autori di un'attività illegale in rete, per esempio da parte della polizia a seguito di una denuncia. Sempre più spesso i contenuti sono firmati con il nome vero dell'autore.
- > **La politica populista** sa provocare e suscitare sensazioni forti che favoriscono il pensiero dicotomico (vedere il mondo in bianco e nero), interpreta fenomeni complessi mediante semplicistici rapporti causa-effetto e/o lascia intendere che si sia legittimati a promuovere e diffondere discorsi d'odio. Molti autori di discorsi d'odio sostengono i partiti populistici.
- > **Fake news/disinformazione:** possono essere terreno fertile per i discorsi d'odio. Valutare la correttezza di testi, immagini e video è un compito molto complesso e difficile. Oggi è facile creare e diffondere fake news e fare disinformazione tramite internet. Molte volte le pagine web hanno un aspetto professionale e una grafica che assomiglia a quella di giornali rinomati. Gli articoli presentano però spesso errori di battuta e indicazioni sbagliate delle fonti. Inoltre, le persone e le istituzioni citate non esistono e sono inventate.
- > **Algoritmi/bolle di realtà:** la funzione degli algoritmi favorisce la ricerca di informazioni analoghe. Il collegamento del proprio account con utenti che diffondono contenuti estremistici aumenta la probabilità di ritrovarsi costantemente confrontati con testi e messaggi di questo tipo. Si è così tentati a credere che la propria opinione sia ampiamente diffusa e condivisa e che tutti vedano il mondo in bianco e nero.



- > **Tratti caratteriali/circostanze personali:** dove nasce la motivazione di diffondere discorsi d'odio? A volte è il desiderio di provocare/manipolare (troll) oppure sono le paure esistenziali (guerrieri di internet), l'educazione e l'ambiente in cui si vive a spingere le persone a divulgare i discorsi d'odio.
- > **Utenti silenziosi:** alcuni utenti non esprimono online la loro opinione o punto di vista per paura delle reazioni degli altri internauti oppure perché non si sentono parte in causa, per mancanza di tempo o per il lieto vivere.
- > **Fabbriche di troll:** l'obiettivo di queste reti è quello di dare grande visibilità all'odio, diffondendo, condividendo fake news, mettendo «mi piace» o scrivendo giornalmente varie centinaia di commenti. Questa strategia fa nascere la sensazione che l'odio sia aumentato in internet. Uno studio dell'Institute for Strategic Dialogue di Londra (2018) ha dimostrato che in realtà il 5 per cento degli account mette la metà dei «like». Inoltre, di regola tanti commenti d'odio vengono scritti da una piccola minoranza di utenti.

Conseguenze per il singolo e la società e le opportunità che ne derivano

In generale: i discorsi d'odio sono un attacco alla democrazia, alla libertà d'opinione e alla coesione sociale. I valori su cui si fonda la vita in comune vengono sempre più spesso messi in discussione. Le conseguenze sono molteplici.

Per fortuna questo fenomeno ha un effetto positivo: la gente diventa più consapevole dei propri diritti e doveri e valuta in maniera più critica le informazioni pubblicate in internet.

Individuo: a seguito delle esperienze vissute nell'«ambiente internet», gli utenti potrebbero essere portati a credere che la rete sia un territorio senza leggi e che il mondo sia una giungla, dove tutti sono contro tutti. Le vittime si isolano sempre più perché impaurite da ciò che avviene sul web. Oltre a trasmettere valori sociali e competenze medialiali, la scuola deve insegnare agli adolescenti a valutare criticamente le informazioni pubblicate in internet, a provare empatia e a dare prova di coraggio civile nel mondo digitale.

Società: la gente ha la sensazione che l'odio stia aumentando. Cittadini, poliziotti, politici, giornalisti temono di essere presi di mira dai discorsi d'odio nella loro quotidianità o nell'ambito della loro attività professionale. Inoltre, un numero sempre maggiore di redazioni si interroga se continuare a dare la possibilità ai lettori di scrivere dei commenti. Una democrazia si basa proprio sulle discussioni serie, basate su dati concreti e oggettivi, in cui vengono espresse opinioni, desideri e bisogni diversi. Gli esperti consigliano alle redazioni e alle istituzioni sociali di investire maggiormente nelle strategie di comunicazione. Infatti, favorire e mantenere aperto il dialogo è una responsabilità sociale a favore della democrazia.

(Una delle fonti: Jugendschutz- und Medienkompetenzbericht 2019)

Inoltre, la polarizzazione politica e i contenuti estremisti mettono in pericolo la coesione sociale. È proprio quest'ultima a creare le basi per una democrazia vissuta e a trasmettere la sensazione di vivere in un ambiente sicuro. Anche i governi che condividono contenuti pieni d'odio e rabbia favoriscono questa tendenza. Alcuni utenti potrebbero essere portati a credere che la mentalità «noi contro gli altri» legittimi la violenza nei confronti di singole persone o gruppi di persone. Servono insegnanti, genitori e scolari che sostengono e incoraggiano comportamenti prosociali.



Discorso d'odio in internet – base legale in Svizzera

Secondo il diritto svizzero, i discorsi d'odio in internet possono costituire diversi reati nella vita reale. Ci sono chiare analogie con il cybermobbing, quando le persone sono vittime di commenti denigranti, pieni d'odio con l'obiettivo di offendere e danneggiare in maniera mirata. **Spunto:** hate speech e cybermobbing dovrebbero essere trattati insieme a scuola. Da un punto di vista legale, in ambedue i casi ci si trova confrontati con reati perseguiti su querela. Ciò significa che la polizia interviene solo se il reato o i reati vengono denunciati. La denuncia è gratuita e può essere sporta nella stazione di polizia più vicina. Se in Svizzera un discorso d'odio in internet viene denunciato alle autorità, in linea di principio e a seconda del loro contenuto vengono applicati i seguenti articoli del Codice penale svizzero (CP):

- > Art. 177 CP: ingiuria, quando qualcuno offende con parole, scritti, immagini l'onore di una persona o di un gruppo di persone.
- > Art. 173 CP: diffamazione, quando qualcuno divulga pubblicamente informazioni false e disonorevoli su una persona o un gruppo di persone.
- > Art. 174 CP: calunnia, quando qualcuno divulga pubblicamente, sapendo di dire cosa non vera, informazioni false (menzogne) su una persona o un gruppo di persone.
- > Art. 261 CP: discriminazione razziale, quando qualcuno incita pubblicamente all'odio e alla discriminazione contro una persona o un gruppo di persone per la loro razza, etnia o religione.
- > Art. 173 CP: coercizione, quando qualcuno mediante minacce o intimidazioni provoca gravi svantaggi e/o limita la capacità di agire di una persona.
- > Art. 180 CP: minaccia, quando qualcuno, usando grave minaccia, incute spavento o timore a una persona.

Spesso, le persone che scrivono discorsi d'odio si appellano alla **libertà d'opinione**. La libertà d'opinione è definita nell'articolo 16 della Costituzione federale. Questa indica che ognuno ha il diritto di esprimere e diffondere la propria opinione, tuttavia non può ledere la dignità di un'altra persona. Non esiste quindi alcun diritto fondamentale che permette di insultare altre persone o di incitare all'odio. L'odio non è un'opinione! Inoltre, l'articolo 28 del Codice civile svizzero (CC) protegge la **personalità sociale**.

Va ricordato che,

- la denuncia deve essere sporta entro tre mesi;
- bisogna disporre possibilmente di tante informazioni (storia/contesto/informazioni sull'account dell'autore), p. es. fare degli screenshot (registrare ciò che si vede sullo schermo);
- se sono stati commessi dei reati, le due parti vengono convocate da un giudice di pace. In caso di accordo tra le due parti è possibile ritirare la denuncia penale.

(Fonte: Jass gegen Hass, 2017)



Germania

In Germania, la «Netzwerkdurchsetzungsgesetz» (NetzDG, legge tedesca varata per lottare contro le fake news e i discorsi d'odio in internet) è entrata in vigore il 1° gennaio 2018. Secondo questa legge, i provider dei social network come Twitter, Facebook e YouTube devono rimuovere o bloccare i contenuti palesemente illegali entro 24 ore dal ricevimento di una denuncia. A tal fine è stato creato un pulsante apposito grazie a cui è possibile chiedere al provider di controllare se il contenuto segnalato rispetta la legge. La società ha sette giorni di tempo per valutare i contenuti che non sono palesemente illegali e contrari alla legge. I fornitori di servizi rischiano multe milionarie se non adempiono sistematicamente agli obblighi previsti dalla legge.

(Fonte: Zeit online, 2018)

Raccomandazioni

Premessa: visto il flusso continuo di informazioni, contenuti e notizie pubblicati in internet, è importante riconoscere le opportunità e i pericoli della rete, sviluppare uno spirito critico nei confronti di ciò che si legge online ed essere coscienti delle proprie responsabilità, dei propri diritti e doveri. È inoltre fondamentale riflettere sul proprio comportamento quando ci si imbatte in discorsi d'odio. In questo modo, i discorsi d'odio vengono indeboliti e demotivati. I genitori e la scuola – nell'ambito delle lezioni di educazione ai media – hanno il compito di fornire gli strumenti adeguati agli scolari affinché siano in grado di muoversi in maniera appropriata nel mondo digitale.

Replicare (in inglese, counter speech) è uno strumento fondamentale per reagire ai discorsi d'odio in rete. Alcune pagine internet presentano vari suggerimenti per scrivere delle repliche (vedi ulteriori informazioni a pagina 9). **Importante:** l'obiettivo della replica non è di far cambiare opinione a chi pubblica e diffonde discorsi d'odio, bensì di raggiungere gli utenti silenziosi. Per esempio,

- chiedendo di fornire dei dati oggettivi e di indicare le fonti. Come? Vedi «Ulteriori informazioni» a pagina 9, ai paragrafi «Film» e «Link utili»;
- prendendo chiaramente posizione, rifiutando qualsiasi tipo di violenza e invitando gli utenti a comportarsi in maniera rispettosa nei confronti delle altre persone;
- sdrammatizzando e affrontando la questione con un pizzico di umorismo. A volte, lo humor può aiutare a calmare gli animi e a moderare i toni della discussione, per esempio con meme o GIF. Modelli alla pagina 9, «Ulteriori informazioni», paragrafo «Link utili».

Il Gruppo di lavoro «Kinder- und Jugendschutz (AJS)» e la Landesanstalt für Medien della Renania Settentrionale-Vestfalia, in collaborazione con klicksafe.de hanno pubblicato un opuscolo in cui viene tematizzato l'odio in internet. Tra l'altro, il libretto presenta alcuni **consigli** per insegnare un comportamento corretto ai giovani quando si imbattono in discorsi d'odio nel web (vedi capitolo «Opuscoli» a pagina 14): https://publikationen.medienanstalt-nrw.de/index.php?view=product_detail&product_id=442



Intervenire attivamente: dar prova di coraggio civile, sia online che offline!

Rispetto in internet: le parole possono ferire. Per questo motivo è importante usare un tono corretto e costruttivo, sia nella vita di tutti i giorni che in rete!

Mettere dei limiti: come amministratore di una pagina hai l'obbligo di segnalare e/o eliminare gli insulti e le minacce. Inoltre, devi definire regole di comportamento e bloccare o cancellare gli utenti che non le rispettano. Come utenti di una pagina: segnalare discorsi d'odio ai gestori di una pagina, affinché testi o commenti vengano cancellati. Inoltre invitare a denunciare gli autori all'autorità pubblica. Ricorda: i messaggi e i commenti che incitano all'odio sono proibiti e puniti dalla legge.

Leggere con attenzione: a volte è difficile riconoscere i discorsi d'odio. Sono scritti in maniera ironica o formulati affinché il messaggio non sia riconoscibile immediatamente.

Fantasia/humor invece dell'odio: anche se non favoriscono una discussione obiettiva e c'è il rischio di essere fraintesi, con la fantasia e lo humor si può evidenziare l'assurdità dei discorsi d'odio.

Proteggersi: non è facile esprimere la propria opinione quando si è confrontati con discorsi d'odio. Ci vogliono sangue freddo e tanta energia. Per questo motivo è molto importante essere consapevoli dei propri limiti. Se i contenuti suscitano reazioni esagerate e incontrollabili, allora bisogna bloccare o cancellare gli utenti. E non va dimenticato: non si tratta di far cambiare idea a chi incita all'odio, bensì di raggiungere gli utenti silenziosi.

Chiedere aiuto: se si è insicuri o si è coinvolti in prima persona in una discussione in rete, chiedere consiglio e aiuto ad amici, genitori o altre persone. In internet ci sono pagine che offrono il proprio aiuto o propongono una lista di argomenti per ribattere ai discorsi d'odio. Alcuni consigli alla pagina 9, «Ulteriori informazioni», paragrafo «Link utili».



Ulteriori informazioni (prevalentemente in tedesco)

Link utili (Educazione, aiuto immediato, prevenzione)

- **Piattaforma d'informazione per giovani:**
www.feel-ok.ch
- **Associazione senza scopo di lucro che promuove attivamente un comportamento corretto e adeguato nei social media:**
www.netzcourage.ch
- **Replicare con meme e GIF e ulteriori informazioni:**
<https://no-hate-speech.de/de/kontern/fuer-gegen-alle-hate-speech/>
- **Informazioni e film:**
<https://www.jass-mit.ch/jass-gegen-hass/>
- **Riconoscere i discorsi d'odio (algoritmi):**
www.saynohate.de

Film

- **SRF Rundschau, trasmissione del 22 febbraio 2017: «Die Wutbürger – wer sind sie?»**
www.srf.ch/play/tv/rundschau/video/die-wutbuenger---wer-sind-sie?id=48860be1-b89a-4a67-8b09-9ef7dfcd7055 (20:05 Minuten)
- **MySchool «Fake News»:**
www.srf.ch/sendungen/myschool/fake-news (15:08 Minuten)
- **No Hate Speech Movement:**
<https://no-hate-speech.de/de/video/> (diversi film)
- **ulteriori informazioni e film:**
www.jass-mit.ch/jass-gegen-hass/ (diverse Filme)
- **video su YouTube «Hass mit Hass bekämpfen? Unsere Stimme gegen Hatespeech, #NichtEgal»:**
www.youtube.com/watch?v=5dQV6NfdXkE (15:15 Minuti)
- **Klicksafe.de, «#lauteralshass»:**
www.klicksafe.de/service/aktuelles/videoreihe-lauteralshass/ (Diverse Filme)

Bibliografia

- **Ingrid Brodnig, libro tascabile:**
«Hass im Netz – Was wir gegen Hetze, Mobbing und Lügen tun können»
- **Landesmedienzentrum Baden-Württemberg: informazioni, fatti e altro materiale didattico al seguente indirizzo web:**
<https://www.lmz-bw.de/medien-und-bildung/jugendmedienschutz/hatespeech/betroffen-sind-gruppen-und-gruppenzugehoerige-aber-auch-kinder-und-jugendliche/>
- **Jugendschutz- und Medienkompetenzbericht 2019 (scaricabile online): «Der Ton wird härter. Hass, Mobbing und Extremismus» – misure, progetti e richieste:**
<https://medienanstalt-mv.de/media/publication/104/attachment-1550846546.pdf>



Fonti

- **Rapporto Forsa:**
https://www.medienanstalt-nrw.de/fileadmin/user_upload/lfm-nrw/Foerderung/Forschung/Dateien_Forschung/forsaHate_Speech_2018_Ergebnisbericht_LFM_NRW.PDF
- **Piano di studio 21:**
<https://gr-i.lehrplan.ch/index.php?code=b|10|0&la=yes>
- **Landesmedienzentrum Baden-Württemberg – «Täter, Motive, Fake News»:**
www.lmz-bw.de/medien-und-bildung/jugendmedienschutz/hatespeech/
- **Jass gegen Hass – «Hass, Hetze, Rassismus und Diskriminierung im Netz» – Vorprojektbericht 2017:**
https://jass-mit.ch/wp-content/uploads/2017/10/Bericht_JASS-gegen-HASS-online.pdf
- **Zeit Online «Was Sie über das NetzDG wissen müssen», 2018:**
www.zeit.de/digital/internet/2018-01/netzwerkdurchsetzungsgesetz-netzdg-maas-meinungsfreiheit-faq