

Dall'odio all'hate speech Conoscere l'odio e le sue trasformazioni per poi contrastarlo

Francesca Cerquozzi

ABSTRACT

"Poche persone riescono ad essere felici senza odiare qualche altra persona, nazione o credo". Questa amara constatazione è attribuita a un filosofo anticonformista divenuto nel 1950 Premio Nobel per la letteratura, Bertrand Russell (1872-1970) e risulta essere valida oggi più che mai.

Ma cosa ci sta succedendo? Perché l'odio ha trovato così tanto spazio nella società di oggi? E per dirla tutta: i demoni davvero albergano nell'animo di ciascuno di noi, come intuiva Dostoevskij? E se sì, il Male finirà per diventare il linguaggio corrente ed egemone?

In questo breve paper proveremo ad analizzare l'odio, andando oltre le semplici definizioni, per poi provare a chiarire il ruolo, spesso fondamentale, che svolge nelle dinamiche della formazione dell'"unità" ideologica di un paese e cogliere le sue trasformazioni dopo la nascita e lo sviluppo del web e dei Social Network.

È proprio nel web, spazio liquido regolato da velocità, incisività e interconnessione, che si ridefiniscono le relazioni sociali e l'odio riesce ad esprimere le sue maggiori potenzialità distruttive, nella creazione di ideologie basate sulla giustificazione dell'aggressività verso determinate categorie di persone con la finalità di raggiungere una condizione "umana" migliore e ideale.

Dopo aver familiarizzato con l'odio e le sue diverse sfaccettature proveremo a fare un po' di chiarezza sulle implicazioni giuridiche e culturali dell'hate speech online in riferimento al contesto europeo e italiano e agli strumenti in grado di prevenire e contrastare tale fenomeno.

"Few people can be happy unless they hate some other person, nation, or creed." The bitter observation belongs to Bertrand Russell (1872-1970), the non-conformist philosopher and winner of the Nobel prize for literature in 1950, and more than ever before it has not ceased to be valid. But what is happening to us? Why there is so much

space for hate in our current societies? To put it bluntly: are demons alive in the soul of each individual as Dostoevskij wrote? If the answer is yes, will Evil end up becoming the current language and widely dominant in the society?

In this short working paper, we will try to analyze hate, going further than the mere definitions, in order to try to clarify the often fundamental role played in the dynamics of the creation of the "ideological" unit of a country and to be able to seize the changes and transformations after the birth and development of the Internet and Social Networks.

It is within the internet, in the liquid space governed by speed, incisiveness and interconnection, that social relationships re-define and where hate succeeds in expressing its most destructive power by creating ideologies based on the justification of aggression towards certain categories of persons in order to achieve a better and ideal "human" condition.

After becoming familiar with hate and all its facets there is a need for some form of clarification on the legal and cultural implications of online hate speech with regard to the European context and to the instruments that should be able to prevent and combat this phenomenon.

PAROLE CHIAVE

ODIO

INCITAMENTO ALL'ODIO

REPLICARE

CONTROBATTERE

LINGUAGGIO

DISCRIMINAZIONI

KEYWORDS

HATE SPEECH
 COUNTER SPEECH
 SOCIAL NETWORK
 LANGUAGE
 DISCRIMINATION

SOMMARIO

1.1 CHE COS'È L'ODIO?; 1.2 DALL'ODIO NELLA SOCIETÀ ALL'ODIO IN RETE; 1.3 HATE SPEECH: DEFINIZIONI E RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI; 1.4 IL RUOLO DELLE IT COMPANIES; 1.5 IL CASO ITALIANO; 1.6 L'ALFABETIZZAZIONE DIGITALE E IL COUNTER SPEECH COME STRUMENTI DI CONTRASTO ALL'HATE SPEECH ONLINE

1.1 CHE COS'È L'ODIO?

Nel momento in cui ci si accinge ad affrontare un argomento ostico e ricco di implicazioni come l'*hate speech*, appare necessario analizzare, innanzitutto, il concetto di odio.

Odio è una parola semplice, che indica un sentimento di forte e persistente avversione, per cui si desidera il male o la rovina altrui, o ancora più genericamente, un sentimento di profonda ostilità e antipatia¹. Eppure, la sua apparente ovvietà è ingannevole, dato che l'odio abbonda di significati ed è un mix psicologico che si sviluppa dal sovrapporsi di elementi cognitivi, affettivi, culturali e di gruppo, in rapporti difficili e conflittuali fra loro. Proprio per queste motivazioni, soprattutto oggi che tutto viene banalizzato, relativizzato e ridotto a stereotipo bisogna indagare e comprendere l'odio andando oltre le semplici definizioni.

Al di là della psicologia, scienza relativamente recente, le rappresentazioni più significative dell'odio sono quelle elaborate dal pensiero filosofico. Da Empedocle a Nietzsche è possibile tracciare sinteticamente un quadro dell'evoluzione del significato attribuito dalla cultura occidentale all'odio e all'aggressività umana, intesa come abito nel senso aristoteli-

co del termine, tendenza, disposizione a comportamenti lesivi del prossimo.

Empedocle di Agrigento (492 d.c), filosofo naturalista, innalza l'odio a principio costitutivo dell'universo, a pari titolo con l'amore.

Secondo il filosofo greco qualunque cosa presente nel mondo è il risultato della mescolanza di quattro "radici": fuoco, acqua, terra ed aria. Tali radici sono animate da due forze opposte: l'Amore (*Philia*) che tende ad unirli; la Contesa o Odio (*Neikos*) che tende a disunirli. L'Amore e l'odio sono due forze cosmiche, di natura divina, la cui azione si avvicenda nell'universo determinando le fasi del ciclo cosmico.

Nella fase dello *Sfero*, nella quale l'Amore domina completamente, tutti gli elementi sono unificati e legati nella più completa armonia. In questa condizione, però, non esiste né il sole né la terra né il mare, ma solo un Tutto uniforme, una divinità che gode della sua solitudine (fr. 27, Diels). È l'azione dell'Odio che rompe tale unità e introduce la separazione degli elementi. In questo senso la separazione non è distruttiva ma è la forza che determina la formazione delle cose quali sono nel nostro mondo, il quale è a metà strada tra il regno dell'Amore e quello dell'Odio.

Empedocle, dunque, è ben lontano dall'ammettere che l'Amore, e solo l'Amore, è il principio del cosmo: come Eraclito, egli è convinto che la divisione degli elementi, l'odio, la lotta abbiano una parte importante nella costituzione del mondo. «Queste due cose, egli scrisse, sono uguali ed egualmente originarie e ciascuna ha il suo pregio ed il suo carattere e a vicenda predominano nel volgere del tempo».²

¹ Si veda la voce "odio" in Vocabolario Treccani, <http://www.treccani.it/vocabolario/odio/>

² Si veda N. Abbagnano, *Storia della filosofia*. Vol. 1: *La filosofia antica, la patristica, la scolastica*, Torino, 2006.

Per il filosofo di Agrigento, sia l'amore che l'odio sono, dunque, forze divine entrambe necessarie alla formazione del mondo, così come alla sua ciclica dissoluzione.³

Se l'amore e l'odio di Empedocle corrispondessero ai concetti etici del Bene e del Male, allora il suo sistema sarebbe una filosofia dualista; invece non lo è perché Amore e Odio non sono realtà morali ma fisiche. L'essenza del pensiero di Empedocle è parmenidea: l'essere è eterno e indistruttibile, non può nascere né morire; ma accoglie la teoria del divenire di Eraclito, perché crede nella continua trasformazione delle cose. L'essere, dunque, non è soggetto ad alcuna trasformazione o modificazione ma allo stesso tempo nel regno della natura tutto si trasforma anche l'uomo; non per un principio finalistico, ma per un'esigenza morale, ossia perché gli esseri umani possano mondarsi dei propri peccati.

Una versione aggiornata della concezione di Empedocle sulle due grandi forze cosmiche dell'Amore e dell'Odio è riconoscibile nel pensiero dell'etologo tedesco Irenäus Eibl-Eibesfeldt, intese però – come per Aristotele – in senso morale.

Eibl-Eibesfeldt è convinto che le potenzialità del bene siano biologicamente presenti nell'essere umano in misura almeno paragonabile a quelle violente e tendenzialmente autodistruttive. Un punto di vista che, pur muovendo da un'ottica materialista ed evolutivista, giunge alla conclusione che la società umana, nonostante i molti segnali allarmanti, non è votata al destino dell'autodistruzione dalla sua stessa natura.⁴

Generalmente si è portati a ritenere che l'aggressività sia un istinto, dunque che essa sia natura; mentre la capacità di mediare, limitare i conflitti e ricercare le vie della socializzazione sarebbe prevalentemente acquisita, ossia che essa sia cultura.

3 Si noti che qui è presente la dottrina dell'eterno ritorno dell'uguale che verrà poi ripresa da Nietzsche in *Così parlò Zarathustra*

4 Eibl-Eibesfeldt mette in dubbio l'idea di una implosione inevitabile della civiltà umana. Si veda: I. Eibl-Eibesfeldt, *Liebe und Hass. Zur Naturgeschichte elementarer Verhaltensweisen*, tr. It. a cura di G. Pettenati, Milano, 1971, pp. 15-16 e 288-289.

Ora, nel conflitto tra natura e cultura, si è portati a credere che finirà per vincere sempre la prima in quanto costitutiva ed essenziale a discapito della seconda posteriore ed accessoria.

Tale visione, fortemente pessimistica, compare nel pensiero europeo alle soglie della modernità con il filosofo inglese Thomas Hobbes, il quale ritiene che gli uomini siano naturalmente feroci nei confronti dei propri simili. A tal proposito famosa è l'espressione *homo homini lupus*⁵ concetto con il quale Hobbes spiega, appunto, come la natura dell'uomo sia fondamentalmente egoistica e come sia soltanto l'istinto di sopravvivenza e di sopraffazione a determinarne le azioni. Hobbes, quindi, nega che l'uomo possa sentirsi spinto ad avvicinarsi al suo simile in virtù di un amore naturale. Se gli uomini si legano tra loro in amicizie o società, regolando i loro rapporti con le leggi, ciò è dovuto soltanto al timore reciproco.

Da Hobbes in poi, la visione di un perenne *bellum omnium contra omnes*, di un'eterna lotta tutti contro tutti, sulla base degli istinti scatenati, è entrata a far parte del nostro immaginario collettivo e divenuto un dogma evidente di per sé stesso.

Tale concezione presenta una somiglianza, solo apparente, con il pensiero cristiano perché, mentre essa parte dall'assunto che l'uomo è intrinsecamente violento e distruttivo e che il male fa parte della sua struttura ontologica, il cristianesimo ammette la ferita del peccato originale e quindi il marchio di un'imperfezione ma sostiene anche che, mediante il mistero dell'incarnazione e quello della Grazia, essi hanno la possibilità di riscattarsi da tale imperfezione e di ricostituire, mediante l'alleanza con Dio, il progetto originario della creazione che, in sé stesso, è benevolo e amorevole.

Ad ogni modo, e specialmente da quando Darwin, Nietzsche e Freud hanno annunciato i loro rispettivi Vangeli, basati sulla comune idea della "morte di Dio", la visione hobbesiana

5 Sulla storia di questo motto vedere François Tricaud, "Homo homini Deus", "Homo homini lupus": Recherche des Sources des deux Formules de Hobbes", in R. Koselleck & R. Schurr (a cura di) *Hobbes-Forschungen*, Berlino, Duncker & Humblot, 1969, pp. 61-70.

disarmonica e violenta della natura umana è entrata definitivamente nel bagaglio culturale e spirituale dell'uomo moderno, producendo da un lato brucianti sensi di colpa e, dall'altro, spingendo le coscienze verso il relativismo assoluto, l'edonismo radicale e il nichilismo.

Il vertice di tale pessimismo è stato toccato da Schopenhauer, che individua l'essenza del mondo come "volontà di vivere"⁶ e vede in essa la radice di tutti i mali e da Eduard Von Hartmann, che giunge ad auspicare una sorta di suicidio cosmico, allorché l'universo si renderà conto che, per sopprimere la sofferenza, dovrà uccidere in se stesso l'infausta "volontà di vivere".⁷

Quasi tutto il resto di quanto ha prodotto la filosofia moderna non è altro che una variazione sul tema: dal tramonto di Zarathustra all'esistenzialismo nichilista di Sartre, il ritornello è sempre lo stesso: l'uomo è un essere malvagio e infelice, e quanto prima scomparirà dal mondo, tanto di guadagnato sarà per tutti.

L'odio, dunque, certamente esiste, ma sembra che anch'esso collabori all'evoluzione spirituale dell'uomo e allo stesso equilibrio del mondo.

Esisterebbe l'amore, se non vi fosse l'odio? E il bene, sarebbe pensabile senza il male?

Ecco, allora, che il male stesso finisce per apparire non solo come un principio antitetico al bene, ma anche come l'involontario e necessario collaboratore del bene. La presenza del male, infatti, da un lato suscita, per reazione l'insorgenza del bene, dall'altro offre la possibilità di una sua trasformazione ontologica nel bene medesimo.

In termini cristiani, si potrebbe parlare del concetto di redenzione, che culmina nella morte in croce di Cristo, il quale rappresenta la rinascita morale per l'intera umanità. Ciascuno di noi, inoltre, può farne esperienza in tanti episodi che si vivono nella vita quotidiana, così come in molti grandi fatti della storia.

L'odio, dunque, non solo contribuisce all'economia del tutto ma può diventare uno strumento di bene.

6 Si veda: A. Schopenhauer, *Il mondo come volontà e rappresentazione*, Milano, 2009.

7 Si veda: E. von Hartmann, *Le illusioni del genere umano*, tr. It. a cura di G. Invernizzi, Napoli, 2006.

1.2 DALL'ODIO NELLA SOCIETÀ ALL'ODIO IN RETE

Il mondo moderno rivendica a sé il fatto di aver spalancato le porte ad un'etica del rispetto e dell'accettazione del diverso, di ciò che non si conosce, che non è proprio di una certa cultura o che prima d'ora non era stato sufficientemente considerato né rispettato.

Infatti, dalla rivoluzione francese del 1789, passando per Marx ed Engels fino ad arrivare alla rivoluzione culturale del 1968, si è cercato di abbattere le diversità tra ricco e povero, uomo e donna, morale ed immorale. L'idea secondo cui tradizione e storia altro non avevano fatto se non contribuire all'edificazione di una società ingiusta e patriarcale, basata sullo sfruttamento e sul pregiudizio, ha profondamente influenzato il pensiero degli intellettuali e successivamente delle masse che, con l'avvento delle prime forme di democrazia rappresentativa, hanno assaggiato il sapore dell'eguaglianza sociale e politica. Ma le conseguenze della Rivoluzione Francese, e l'idea secondo cui un popolo può essere tanto il prodotto della propria storia e dei propri costumi, quanto il risultato di una pianificazione ragionata, ha avuto risultati che sono andati ben oltre la sacrosanta conquista dei diritti civili. Con la nascita ed il consolidamento delle liberal democrazie, il cerchio si è chiuso: siamo tornati al punto di partenza. Anzi, la società odierna si trova ad essere la più spietata di sempre nei confronti di chi è diverso. È la società dell'odio e del pregiudizio per eccellenza ed è proprio a livello culturale che l'odio esprime le sue maggiori potenzialità distruttive, nella creazione di ideologie basate sulla giustificazione dell'aggressività verso determinate categorie di persone con la finalità di raggiungere una condizione "umana" migliore e ideale.

Si fomenta, così, un sentimento di grossa paura e rancore per la distruzione o la degenerazione che un determinato gruppo sociale potrebbe apportare al proprio e che legittima all'attacco e alla violenza per autodifesa. Il nemico viene considerato in termini non umani e questa distorsione cognitiva dell'o-

dio assume una funzione di giustificazione delle azioni violente. In conclusione la diffusione di definizioni, discorsi ed espressione di identità e di alterità nocive per la sicurezza psico-sociale può sollecitare un modo di pensare che in determinate condizioni favoriscono l'azione di comportamenti dissociati dal sentimento etico.

Un'umanità, dunque, impotente e rabbiosa che si identifica sempre più con la cattiveria, con il male ma, come scrive Hannah Arendt, filosofa contemporanea, quando i moventi diventano superflui, il male diventa banale, nel senso che non è semplice riconoscerlo. Quando Hanna Arendt vide Eichmann, generale nazista, si aspettava di cogliere nel suo aspetto i segnali del male, di riconoscere il mostro, il brutto, l'incarnazione della violenza umana, invece egli apparve un uomo insospettabile, anonimo, comunissimo, all'apparenza innocuo e persino diligente e composto. La Arendt, è convinta, dunque, che il male non è "radicale", cioè sadico, perverso e demoniaco, ma banale, insulso, mediocre e che non è dettato da violenza selvaggia e brutale, ma scaturisce da mediocrità, acriticità e piattume.⁸

Tale mediocrità non assume sempre la forma di odio esplicito, pregiudizio e disprezzo, ma spesso prende la forma di un riconoscimento, apparentemente benevolo delle differenze, che tuttavia, presuppone una stereotipizzazione dell'identità culturale e sociale di un individuo. Sembra un riconoscimento rispettoso delle differenze, ma si trasforma in stereotipi e pregiudizi che diventano etichette per gli individui.

Proprio negli ultimi anni, a causa del forte impatto della pressione migratoria, si è creato nell'opinione pubblica, un corto circuito fra i temi dell'immigrazione, del terrorismo e dell'ordine pubblico che fa leva su una generale sensazione di paura e di insicurezza.⁹

8 Cfr. H. Arendt, *La banalità del male. Eichmann a Gerusalemme*, tr. It. a cura di P. Bernardini, Milano, 2012.

9 Sul sadismo e la cattiveria, come meccanismo di difesa dal mondo, ma anche come strumento di potere si veda M. Consentino, D. Dodaro, L. Panella, *I fantasmi dell'Impero*, Palermo, 2017; F. Coscia, *La bellezza che resta*, Melville, 2017; A. Confino, *Un mondo senza ebrei. L'immaginario nazista dalla persecuzione al genocidio*; tr.it.

I temi di particolare attualità si prestano, quindi, ad una facile speculazione che ingenera confusione e disinformazione. È noto che, all'interno di ogni società esistono immagini oggettive e immagini percepite¹⁰. Eppure, quando si tratta di immigrati, ci si ferma soprattutto alla percezione. Le preoccupazioni allora non si basano più sulle cifre reali dei fenomeni indagati e si trasformano in realtà immaginaria. Su di essa si formano fantasmi e pregiudizi, inquietudini e paure¹¹, una perfetta miscela per chi di quella sensazione si serve anche per i propri progetti politici¹².

Con l'arrivo di internet, poi, si è trasformato anche lo stesso concetto discussione. Se la sfera pubblica è "lo spazio in cui si forma l'opinione pubblica", in cui i privati individui discutono di temi di interesse pubblico, come ha sostenuto Habermas¹³, dopo l'imporsi della rete essa non è più popolata unicamente da soggetti istituzionali – come giornali, televisioni, editori, università e così via – ma anche da una moltitudine di soggetti individuali, non professionali, che diventano loro stessi una fonte. Ogni giorno vengono condivisi online milioni di contenuti che prendono la forma di discorsi che esprimono odio, disprezzo, pregiudizio. Tali discorsi, oggi conosciuti come *hate speech*, si rintracciano soprattutto nei social networks, nei blog, nei commenti di articoli pubblicati online, ma anche in TV, in programmi di politica e attualità.

Nella diffusione dell'*hate speech*, dunque, le responsabilità sono molteplici. Da un lato vi sono esponenti politici che spesso utilizzano strumentalmente i discorsi d'odio al fine di

a cura di A. Catania, Milano, 2017.

10 V. Cotesta, *Sociologia dei conflitti etnici. Razzismo, immigrazione e società multiculturale*, Roma-Bari, 2009

11 M. Barbagli, *Immigrazione e sicurezza in Italia*, Bologna, 2008; I. Diamanti, *La sicurezza in Italia. Significati, immagine e realtà. Terza indagine sulla rappresentazione sociale e mediatica della sicurezza con un confronto su scala europea*, in "Quaderni Unipolis", 2010; A. Colombo, *Fuori controllo? Miti e realtà dell'immigrazione in Italia*, Bologna, 2012.

12 M. Ferraris, *Manifesto del nuovo realismo*, Bari-Roma, 2012.

13 J Habermas, *Storia e critica dell'opinione pubblica*, Roma-Bari, 2005.

ottenere consenso popolare, dall'altro vi sono i social media che, in nome della libertà di espressione, aumentano il rischio di diffusione virale di contenuti falsi e distorti, demagogici e propagandistici. I contenuti diffusi dai media *mainstream* vengono, poi, venire ripresi ulteriormente dai social network che ne amplificano gli effetti a dismisura (Noriega e Iribaren, 2011, 2012).

1.3 HATE SPEECH: DEFINIZIONI E RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI

L'espressione *hate speech* che è tradotta in italiano come "discorso d'odio" o come "istigazione all'odio", appartiene ad una categoria elaborata negli anni '70 dalla giurisprudenza statunitense (poi *Brandenburg v. Ohio* 395 US 444 del 1969) per indicare un genere di parole e discorsi che non hanno altra funzione a parte quella di esprimere odio e intolleranza verso una persona o un gruppo, e che rischiano di provocare reazioni violente contro quel gruppo o da parte di quel gruppo¹⁴.

Sebbene non esista una definizione universalmente condivisa dell'espressione *hate speech*¹⁵, le Istituzioni europee hanno cercato comunque di delimitarne il concetto.

Secondo la Raccomandazione del Comitato dei Ministri del Consiglio D'Europa il "discorso d'odio" comprende: "tutte le forme di espressione che contribuiscono a propagandare, stimolare, promuovere o giustificare l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo, ovvero altre forme di odio basate sull'intolleranza, compresa quella che si esprime sotto forma di nazionalismo aggressivo e di etnocentrismo, di discriminazione e di ostilità nei confronti delle minoranze, dei migranti e delle persone di origine immigrata".

La definizione più recente dell'ECRI fornisce un concetto molto più ampio di *hate speech*

che consente di includere anche i discorsi che appaiono *politically correct*: "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".

In ambito ONU, il Patto internazionale sui diritti civili e politici (1966 artt. 19 e 20) e la Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale, ratificata dall'Italia con la Legge Reale n. 152/1975, contengono severi obblighi nei confronti degli Stati membri affinché proibiscano la propaganda e l'incitamento all'odio e alla discriminazione su base etnico-razziale.

In ambito europeo si rileva la Convenzione Europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali la quale sancisce, all'art. 10 comma 2 che "la libertà di espressione, poiché comporta doveri e responsabilità, può essere sottoposta alle formalità, condizioni, restrizioni o sanzioni che sono previste dalla legge e che costituiscono misure necessarie in una società democratica [...] per la protezione della reputazione o dei diritti altrui". È importante notare come queste convenzioni prevedano che l'incitamento alla discriminazione e all'ostilità siano forme di discorsi d'odio che devono essere sanzionate dalla legge senza che questo sia da considerare una indebita limitazione del diritto alla libertà di espressione.

La Decisione Quadro del Consiglio dell'Unione Europea sulla lotta contro talune forme ed espressioni di razzismo e xenofobia mediante il diritto penale (n.913/2008) è vincolante per gli Stati Europei e oltre a riconoscere l'*hate speech* come *hate crime* ovvero come reato penale, richiede agli stati membri di prevedere

14 G. Pino, *Discorso razzista e libertà di manifestazione del pensiero*, in "Politica del Diritto" (2008), XXXIX, 2, pp. 287-305.

15 G. Ziccardi, *L'odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*, Milano, 2016

un aggravante. Esiste poi il Protocollo Addizionale della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla criminalità informatica, cybercrime (2004), firmato nel 2011 ma non ratificato dall'Italia e da altri Stati membri, i cui principali obiettivi sono l'armonizzazione del diritto penale degli Stati ed il miglioramento della cooperazione internazionale per il contrasto contro il razzismo e la xenofobia su internet.

L'UE ha adottato, inoltre, una Direttiva sui diritti delle vittime di crimini, che impone agli Stati membri di tenere particolarmente conto delle vittime vulnerabili, come coloro che subiscono crimini d'odio (IP/12/1200). Infatti, l'Agenzia europea per i diritti fondamentali (FRA) ha pubblicato due relazioni a novembre 2012 sulle vittime di crimini d'odio che dimostrano che tali crimini sono un problema quotidiano in tutta l'UE, ma che molti di questi crimini non vengono denunciati, perseguiti e puniti.

1.4 IL RUOLO DELLE IT COMPANIES

I contenuti di *hate speech* postati sui social network aumentano di anno in anno. Un ruolo fondamentale nel contrasto a tale fenomeno è sicuramente ricoperto dai Social Network e dalle loro legislazioni in materia; tra i più importanti Social Network vi è però un atteggiamento discordante: si pensi a *Youtube*, parte del gruppo *Google* dal 2006, che vieta espressamente l'*hate speech*¹⁶, o a *Facebook*, che ne fa divieto ma, con un atteggiamento più tollerante, accettando la diffusione di messaggi che perseguono chiari fini umoristici o satirici.¹⁷

Appare necessario, dunque, tenere in considerazione il contesto in cui il fenomeno dell'*hate speech* ha più rilevanza: il mondo di Internet e dei Social Network.

In generale il mondo di Internet è visto come il luogo dove finalmente si può sviluppare una totale libertà dell'individuo in tut-

te le sue forme, in primis quella della libertà d'espressione. Si pensi ad esempio alla grande importanza della *networked participation*, la democrazia digitale, come anche al forte uso dei social network da parte dei politici o da parte dei giovani che se ne servono per organizzare proteste, campagne, azioni politiche e progetti sociali di rilievo extranazionale; in quest'ultimo caso l'uso di Internet dà la possibilità di mettere in contatto persone provenienti da ogni parte del mondo, permettendo spesso di eludere i canali di comunicazione *mainstream* e i sistemi di controllo politico nazionale.

Nonostante quanto appena rilevato, esistono anche molte teorie che intendono non sopravvalutare e ridimensionare il potere ed il potenziale dei social network, ed in generale di Internet. Lo scrittore Evgeny Morozov¹⁸ è fortemente critico nei confronti di quella che definisce la "*Google Doctrine*"; dal suo punto di vista infatti la circolazione delle informazioni attraverso i Social Network non aiuta nella definizione o creazione di poteri politici. Morozov contesta le analisi degli accadimenti politici attuate attraverso l'uso delle nuove tecnologie: in questa maniera secondo l'autore si opera uno svuotamento di significato, che mette a rischio il vero senso dell'analisi.

Sebbene, dunque, Internet e i social network ricoprano al giorno d'oggi spazi fondamentali per l'attività politica e sociale, tuttavia la relativa facilità con cui avviene la circolazione delle informazioni non deve

essere sopravvalutata, in quanto tale modalità di comunicazione molto spesso appare insoddisfacente e sfocia in fenomeni come razzismo, xenofobia, populismo e terrorismo.

Le esternazioni razziste e discriminatorie sul web si manifestano soprattutto nei Social Network perché rappresentano il luogo ideale dove è straordinariamente semplice entrare in contatto, commentare, condividere e far circolare le notizie; inoltre, sui Social, è estremamente semplice esprimere le proprie idee infatti i commenti o le discussioni sono immediati, possono essere apposti anche a distanza,

¹⁶ Si veda:

<https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=en>

¹⁷ Si veda:

https://www.facebook.com/help/135402139904490?helpref=uf__permalink

¹⁸ E, Morozov, *The Net Delusion. The dark side of internet freedom*. Public Affairs, New York, 2012 p 13.

sono privi di qualunque costo, e, soprattutto sono coperti dall'anonimato¹⁹.

In aggiunta si deve sottolineare che i fautori dell'*hate speech* online, proprio grazie alla facilità con cui è possibile in questo contesto esprimere le proprie opinioni, non hanno il solo l'obiettivo di offendere, ma anche quello di amplificare la portata degli argomenti di cui parlano: un commento razzista posto in un social network darà forte risonanza all'argomento, di cui si parlerà tanto a livello formale quanto informale.

Tali problematiche e il dibattito sull'*hate speech* si è intensificato talmente tanto negli ultimi anni che ha coinvolto tutte le Istituzioni, nazionali e Internazionali. La Commissione Europea, il 31 maggio 2016, ha annunciato, insieme alle principali IT Companies (*Facebook, Twitter, Google, Youtube e Microsoft*) il "Codice di condotta sulle espressioni illegali di odio online"²⁰ e la creazione di un Sottogruppo ad alto livello UE per la lotta contro *hate speech* online, a cui partecipano le autorità internazionali e nazionali, nonché le principali *IT Companies* e le organizzazioni della società civile.

L'adesione al Codice comporta, per i Social Network, l'elaborazione permanente di procedure interne e l'offerta di formazione al personale in modo che sia possibile esaminare entro 24 ore la maggior parte delle richieste giustificate di rimozione di contenuti che incitano all'odio, e se del caso di cancellare tali contenuti o di renderli inaccessibili.

Inoltre le *IT Companies* si impegnano a rafforzare l'attuale partenariato con le organizzazioni della società civile, che contribuiranno a segnalare i contenuti istiganti alla violenza e a comportamenti improntati all'odio.

Infine la Commissione Europea mira a proseguire l'opera di elaborazione e promozione di narrazioni alternative indipendenti, di nuove idee e iniziative e di sostegno di programmi educativi che incoraggino il pensiero critico.

19 G. Ziccardi, *L'odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*, Milano, 2016

20 Si veda:

http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/hate_speech_code_of_conduct_en.pdf

1.5 IL CASO ITALIANO

Anche in Italia, come nel resto d'Europa, i dati, relativi al fenomeno dell'*hate speech*, non sono confortanti: xenofobia, islamofobia, discorsi antisemiti e razzisti sono in crescita e, complice la grave crisi umanitaria che ha investito i paesi europei e balcanici e i recenti attacchi terroristici, ha assunto una rilevanza particolare nel corso del 2016.

Da una recente ricerca condotta da SWG²¹ emerge che nel web, tra gli argomenti che alimentano maggiormente le campagne di odio, si colloca proprio il tema centrale dell'immigrazione. Un'altra preoccupante caratteristica tutta italiana, che i frequentatori dei social network ben conoscono, vede personaggi pubblici, politici, uomini di potere e gli stessi giornalisti criminalizzare i migranti con interventi, slogan e affermazioni discriminatorie e xenofobe. Questa tipicità, che rivela una mancanza di cultura e di cultura digitale in chi dovrebbe essere d'esempio, rende ancora più difficile tenere sotto controllo un fenomeno che si alimenta spesso delle scintille provocatoriamente o inconsapevolmente innescate da altri.

In Italia, l'UNAR²² (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali) per analizzare al meglio il fenomeno dell'*hate speech*, la sua portata e le sue possibili conseguenze ha istituito, a novembre 2015, l'Osservatorio Media & Internet, che si pone l'obiettivo di ricercare, monitorare ed analizzare quotidianamente, grazie

21 Disponibile su [http://www.lastampa.it/rw/Pub/Prod/PDF/Swg%20-%20Parole%20O__stili%20\(1\).pdf](http://www.lastampa.it/rw/Pub/Prod/PDF/Swg%20-%20Parole%20O__stili%20(1).pdf)

22Le attività dell'UNAR sono essenzialmente quattro. La prevenzione dei comportamenti discriminatori, attraverso campagne di sensibilizzazione e di comunicazione sui mass media, di educazione nelle scuole e di informazione nei luoghi di lavoro; la promozione di progetti e azioni positive volti ad eliminare le situazioni di svantaggio; realizzazione di studi, ricerche, corsi di formazione e scambi di esperienze con altri paesi appartenenti all'Unione europea. La rimozione degli effetti pregiudizievole con l'assistenza legale delle vittime e con inchieste sul fenomeno che ha originato la discriminazione, nel rispetto delle competenze proprie dell'autorità giudiziaria. Di particolare importanza è l'assistenza che l'UNAR fornisce attraverso il suo Contact Center a tutti i soggetti lesi da atti di discriminazione

ad un software specifico²³ e alcune parole chiave, non solo i contenuti dei principali social network (*Facebook, Twitter, GooglePlus, Youtube*), ma anche articoli, blog e commenti di forum che possono fomentare odio e intolleranza.

L'Osservatorio adotta una strategia interdisciplinare che combina l'analisi, il monitoraggio e la tutela delle vittime con lo studio, la ricerca e l'ideazione di campagne ed iniziative tese alla sensibilizzazione degli utenti di internet in materia di lotta all'odio, all'intolleranza e alla violenza on line.

L'UNAR, inoltre, condivide le esperienze realizzate con i gestori dei principali Social Network (*It-Companies*) e stabilisce rapporti di scambio con altre istituzioni come OSCAD, Polizia Postale e le principali ONG interessate al contrasto dell'*hate speech*, anche al fine di individuare obiettivi comuni in base ai quali programmare le azioni future.

Scopo di tale strategia è quello di aumentare il livello di consapevolezza del fenomeno, la sua portata, le sue possibili conseguenze e sviluppare strumenti e meccanismi per il contrasto della discriminazione e della violenza online.

L'Unar, inoltre, è stato inserito dalla Commissione Europea nel Sottogruppo ad alto livello UE per la lotta contro l'*hate speech* online e ha svolto, insieme ad otto Stati Membri, i due esercizi di *reporting* per valutare il codice di Condotta sulle espressioni illegali di odio online.

Nel periodo dell'esercizio, 4 settimane ognuno, gli Stati membri e/o le ONG partecipanti, si sono impegnate a raccogliere: i contenuti il-
 23 Il software dell'osservatorio lavora sulla base di un set di keywords messe a punto dall'ufficio tenendo conto della letteratura scientifica e della esperienza nel contrasto alle discriminazioni acquisita in oltre dieci anni di attività, ed analizza, tramite la sentiment analysis, quotidianamente migliaia di contenuti: una cospicua parte di essi viene catalogata nei report mensili per una lettura complessiva del fenomeno mentre una parte meno rilevante quantitativamente, ma ritenuta fortemente discriminatoria, viene segnalata per la rimozione ai social network o agli amministratori dei siti web (prevalentemente giornali on line e blog) che ospitano i contenuti discriminatori. L'ufficio, in questo primo anno di attività, si è occupato di monitorare i contenuti potenzialmente discriminatori nei seguenti *Hate Topic*: "Etnico-Razziale", "Rom-Sinti-Camminanti", "Islamofobia", "Antisemitismo", "Orientamento Sessuale e identità di genere".

legali di hate speech, le relative segnalazioni ai Social Network per sollecitarne la rimozione, le azioni svolte per ogni segnalazione e soprattutto il tempo intercorso tra la segnalazione al Social e la rimozione vera e propria.

Per il primo esercizio di *reporting* (dal 10 ottobre al 18 novembre 2016) la Commissione Europea, per la raccolta del materiale richiesto, ha messo a disposizione un *template excel* mentre nella seconda fase (20 marzo al 5 maggio 2017), per velocizzare e rendere più preciso e uniforme il processo di segnalazione dei contenuti di Hate Speech alle IT Companies, è stata sviluppata la piattaforma online *EUSurvey*. I principali miglioramenti apportati al tool di segnalazione web riguardano soprattutto la parte relativa ai feedback da parte delle IT Companies. La piattaforma, infatti, oltre a rendere più facile la segnalazione e ad aver migliorato le opzioni di risposta riesce a catturare, senza sovrapposizioni, tutti i possibili scenari sul contenuto segnalato (se il contenuto viene rimosso o meno, se il Social invia o meno un feedback).

Per quanto attiene il processo di rimozione - in concomitanza con il primo esercizio di reporting avviato dalla Commissione - si è registrata una maggiore attenzione da parte dei Social Network alle segnalazioni inviate. Tuttavia, è doveroso evidenziare che la tempistica indicata dalla Commissione (4 settimane) non è stata rispettata. Si è giunti, infatti, al 50% di rimozione dei contenuti segnalati solo nei giorni immediatamente successivi al termine ultimo per la presentazione dei risultati dell'esercizio alla Commissione Europea da parte dei partecipanti.²⁴

Dopo la seconda fase di monitoraggio, invece, si è registrato sicuramente un maggior numero di rimozioni, una maggiore attenzione al rispetto della tempistica e soprattutto una maggiore attenzione ai feedback da parte delle IT Companies, infatti per circa l'80% dei contenuti segnalati le IT Companies hanno inviato un *feedback*.²⁵

24 Si veda: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2016-50/factsheet-code-conduct-8_40573.pdf

25 Si veda: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=71674

1.5 L'ALFABETIZZAZIONE DIGITALE E IL COUNTER SPEECH COME STRUMENTI DI CONTRASTO ALL'HATE SPEECH ONLINE

Il sondaggio dell'Eurobarometro sul Pluralismo e la Democrazia dei Mezzi di Comunicazione²⁶, relativo al 2016, dimostra che il 75% delle persone che seguono e/o partecipano a discussioni e conversazioni online hanno sentito, letto oppure sono state coinvolte in prima persona in dibattiti che incitano, promuovono o giustificano odio, disprezzo, xenofobia o altre forme di intolleranza.

Per tali motivazioni è importante che gli utenti di Internet siano in grado di comprendere, analizzare, valutare e verificare non solo i contenuti espliciti, ma anche i messaggi impliciti. Nel caso dei discorsi d'odio tale aspetto diviene fondamentale.

L'insieme delle competenze e degli ambiti di conoscenza di cui, soprattutto i giovani, hanno bisogno per trattare le informazioni sono uno degli aspetti dell'alfabetizzazione digitale che è appunto, la capacità di accedere a Internet, di comprendere, criticare e creare informazioni e contenuti online.²⁷

In generale, ogni utente di Internet, impara i metodi e le norme necessarie per navigare online nel corso delle sue attività in rete diventando, così, sufficientemente "competente" per riuscire a cavarsela da solo e soddisfare la maggior parte delle proprie esigenze. Tuttavia, per evitare che i giovani riproducano aspetti negativi e cattive abitudini che sono conseguenza del discorso d'odio online diventa necessaria una maggiore padronanza di dei propri mezzi.

Innanzitutto è necessario saper individuare il discorso d'odio online, occorre, quindi, sapere in cosa consiste e come valutarne l'eventuale impatto, ma anche saper individuare stereotipi e pregiudizi quando sono espressi soltanto in modo implicito.

26 Si veda: http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/media-pluralism-factsheet_en.pdf; http://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2119_86_1_452_ENG

27 S. Livingstone, *Internet Literacy: Young people's Negotiation of New Online Opportunities*, Digital Youth, Innovation, and the Unexpected (2008), MIT Press

In rete, inoltre, si trova una grande quantità di informazioni e per questo i giovani hanno bisogno di competenze adeguate per non prendere sempre per buono tutto quello che leggono sul web. Tale precauzione è valida in particolare per alcune informazioni errate, o le cui fonti non sono adeguatamente citate, che alimentano i pregiudizi nei confronti di gruppi particolari. Gli utenti devono, dunque, essere in grado di individuare gli eventuali errori nelle argomentazioni e devono essere consapevoli dell'importanza di controllare i fatti, cercare altre fonti, "ascoltare l'altra parte" e controllare l'autorevolezza di un sito.

Esistono, infatti, migliaia di siti il cui scopo è promuovere razzismo e altre forme di discriminazione. Tali siti di "incitamento all'odio" sono spesso collegati tra di loro e si servono talvolta di altri siti per sostenere le loro affermazioni razziste. Oggi molti siti razzisti sono più astuti, tanto da tentare perfino di occultare il loro razzismo, affermando ad esempio di voler promuovere la difesa dei valori nazionali.

Si può, dunque, imparare a riconoscere una *fake news*, così come si può riconoscere un discorso d'odio sui Social Network e contestualmente segnalarlo per la rimozione utilizzando i form messi a disposizione dal Social stesso.

Segnalare un discorso di incitamento all'odio non è, però, l'unico mezzo possibile per contrastarlo, è importante, infatti, che gli utenti del web, e soprattutto dei Social Network, siano consapevoli del fatto che anche loro stessi possono giocare un ruolo fondamentale nella lotta al contrasto all'*hate speech* promuovendo azioni di *counter speech*.

Il *counter speech* è, infatti, una risposta frequente ai contenuti che incitano all'odio o all'estremismo, affidata agli utenti del web che, possono intervenire direttamente cercando di dissuadere l'aggressore, senza sottovalutarne il potenziale dannoso. Infatti, prendere con leggerezza i tanti commenti violenti e discriminatori che si leggono, ignorandoli, può comportare una cattiva valutazione di ciò che si nasconde dietro al commento e dell'impatto che una determinata opinione può avere sul comportamento dell'*hater*. Questo metodo per contrastare l'*hate speech* ha i suoi vantaggi:

è più veloce, più flessibile ed efficiente, capace di affrontare l'odio in ogni lingua e ovunque ci si trovi, mantenendo saldo il principio dello spazio pubblico aperto e libero per il dibattito.

È importante sottolineare, però, che il *counter speech* è comunque un fenomeno complesso che non va considerato come il semplice dissentire o confrontarsi con un contenuto su un Social Network. A volte, infatti, può essere esplicito, come quando controbatte le opinioni o nel caso in cui cerca attivamente il contenuto incitante all'odio criticandolo in maniera diretta. Altre risposte, invece, possono essere meno esplicite: alcune denunciano i discorsi incitanti all'odio, bloccare o disattivare l'utente, o manifestare il disaccordo in un messaggio privato. In altri casi vengono creati gruppi spiritosi o gruppi seri che si contrappongono ad una pagina o ad un individuo. È bene, quindi, specificare che esiste un *counter speech* costruttivo che avvia discussioni serie su temi specifici, relativi a contenuti incitanti l'odio e un *counter-speech* non costruttivo che mette in discussione i contenuti incitanti all'odio attraverso attacchi personali e offese.²⁸

Secondo quanto consigliato dagli attivisti del *No Hate Speech Movement*²⁹ è cruciale anche evitare di porsi sullo stesso piano e con lo stesso tono dell'interlocutore per evitare di inserirsi in una spirale di violenza verbale e verbosa che non conduce da nessuna parte. La contro-narrativa ideale sta nell'elaborare

una risposta educata e ironica, sottolineando l'inopportunità del commento in questione o la falsità del dato riportato. Infatti, è una buona soluzione anche incoraggiare l'*hater* a leggere altri articoli che spieghino nel dettaglio perché l'opinione d'odio è fondata su elementi falsi.

In conclusione, uno strumento prezioso nelle mani dei cittadini che frequentano quotidianamente il web è il manifesto del progetto *Parole O__stili*³⁰, il primo decalogo per contrastare l'*hate speech* in Italia. I promotori sottolineano come sia fondamentale considerare l'ambiente virtuale come una sfaccettatura del reale e, di conseguenza, i toni usati e le opinioni espresse non debbano distanziarsi in maniera sostanziale. Evitare l'aggressività e prediligere il dialogo sono altri due punti di questo manifesto contro l'odio che si appella ai dettami del buon senso e dell'educazione che, su Internet, talvolta sembrano mancare, forse proprio a causa della nostra scarsa *digital literacy*.

In definitiva, è necessario immettere in rete buone prassi che educino la comunità ad autoregolarsi e ad intervenire laddove vi siano privazioni di diritti, offese e minacce, per aumentare la presa di coscienza forte sul fenomeno e innescare un'interazione costruttiva tra pari che favorisce la prevenzione dei comportamenti a rischio.

28 Si veda: <https://www.demos.co.uk/wp-content/uploads/2015/11/Counter-speech-Italian.pdf>

29 La campagna giovanile per i diritti umani on line "*No Hate Speech Movement*" è un progetto gestito dal settore gioventù del Consiglio d'Europa che mira a combattere il razzismo e le forme di discriminazione on line, fornendo ai giovani e alle associazioni le competenze necessarie per riconoscere e svolgere azioni contro le violazioni dei diritti umani. La campagna prevede diverse consultazioni, incontri preparatori con esperti, operatori nel settore dell'animazione socio-educativa e giovani, assicurando così non solo un'azione di sensibilizzazione per i giovani ma soprattutto dei giovani e con i giovani. La gioventù gioca un ruolo cruciale nella campagna sia nella sua adesione on line che nelle altre attività dove si può essere sostenitori importanti. Si veda <http://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/objectives-and-priorities-2016-2017> e <http://www.nohatespeech.it>

Francesca Cerquozzi vive a Veroli (FR) città nella quale è Consigliera Comunale.

Laurea con lode in Filosofia presso l'Università degli studi di L'Aquila con una tesi incentrata sugli scritti teologici giovanili di Hegel.

L'interesse per la politica e le tematiche connesse ai diritti umani hanno permeato sin dal principio il suo percorso accademico e lavorativo.

Ha conseguito un Master di II livello in Management e Politiche delle Amministrazioni Pubbliche e un Executive Master in Leadership Politica presso la School of Government della LUISS GUIDO CARLI.

Lavora come Esperta presso il Contact Center UNAR, Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali,

30 Si veda: <http://www.paroleostili.com/>

Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dove si occupa principalmente di discriminazioni online, hate speech e fake news.

cerquozzi.francesca@gmail.com

Bibliografia

N. Abbagnano, *Storia della filosofia. Vol. 1: La filosofia antica, la patristica, la scolastica.*, Torino, 2006.

H. Arendt, *La banalità del male. Eichmann a Gerusalemme*, Milano 2003.

M. Barbagli, *Immigrazione e sicurezza in Italia*, Bologna, 2008.

Z. Bauman, *La solitudine del cittadino globale*, Milano. 2000.

A. Colombo, *Fuori controllo? Miti e realtà dell'immigrazione in Italia*, Bologna, 2012.

V. Cotesta, *Sociologia dei conflitti etnici. Razzismo, immigrazione e società multiculturale*, Roma-Bari, 2009

I. Diamanti, *La sicurezza in Italia. Significati, immagine e realtà. Terza indagine sulla rappresentazione sociale e mediatica della sicurezza con un confronto su scala europea*, in "Quaderni Unipolis", 2010.

I. Eibl-Eibesfeldt, *Liebe und Hass. Zur Naturgeschichte elementarer Verhaltensweisen*, tr. It. a cura di G. Pettenati, Milano, 1971.

M. Ferraris, *Manifesto del nuovo realismo*, Bari-Roma, 2012.

J Habermas, *Storia e critica dell'opinione pubblica*, Roma-Bari, 2005.

S. Livingstone, *Internet Literacy: Young people's Negotiation of New Online Opportunities, Digital Youth, Innovation, and the Unexpected* (2008), MIT Press

E. Morozov, *The Net Delusion. The dark side of*

internet freedom. Public Affairs, New York, 2012.

G. Pino, *Discorso razzista e libertà di manifestazione del pensiero*, in "Politica del Diritto" (2008), XXXIX, 2, pp. 287-305.

F. Rampini, *Rete padrona. Amazon, Apple, Google e CO. Il Volto oscuro della rivoluzione digitale*, Milano, 2014.

T. Van Dijk, *Ideologie. Discorso e costruzione sociale del pregiudizio*, Roma, 2004.

G. Ziccardi, , *L'odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*, Milano, 2016.