

Online hate speech: responsabilità pedagogico-educative

Karin Bagnato

Abstract – Millions of content that take the form of speeches expressing hatred and contempt are shared online every day. These speeches, which connote what is called online hatred, can be found mainly in social networks, blogs, in comments on articles published online, etc. The use of new technological and digital tools has, in fact, created the conditions so that such externalisations can spread extremely quickly and on a large scale and reach a wide audience, with the consequence of favouring the diffusion of further similar expressions. After familiarising with the different facets of online hatred, we will try to clarify its pedagogical implications in order to identify the most functional educational actions to prevent and contrast this phenomenon.

Riassunto – Ogni giorno vengono condivisi online milioni di contenuti che prendono la forma di discorsi che esprimono odio e disprezzo. Tali discorsi, che connotano quello che viene definito odio online, si rintracciano soprattutto nei social networks, nei blog, nei commenti di articoli pubblicati online, ecc. L'uso dei nuovi strumenti tecnologici e digitali ha, infatti, creato le condizioni affinché tali esternazioni possano diffondersi con estrema rapidità, propagarsi su larga scala e raggiungere un ampio pubblico, con la conseguenza di favorire la diffusione di ulteriori simili espressioni. Dopo aver familiarizzato con le diverse sfaccettature dell'odio online si cercherà di fare un pò di chiarezza sulle sue implicazioni pedagogiche al fine di identificare le azioni educative più funzionali per prevenire e contrastare tale fenomeno.

Keywords – hate speech, online hate speech, social network, educational prevention strategies, educational contrast strategies.

Parole chiave – hate speech, online hate speech, social network, strategie educative di prevenzione, strategie educative di contrasto

Karin Bagnato è Ricercatrice presso il Dipartimento di Scienze cognitive, psicologiche, pedagogiche e degli Studi culturali dell'Università di Messina, dove insegna “Pedagogia della relazione d'aiuto” e “Psicopedagogia”. I suoi interessi di ricerca riguardano l'analisi dei fattori di rischio contestuali e individuali che possono determinare la manifestazione di nuove forme di disagio giovanile al fine di individuare le strategie pedagogico-educative più appropriate sia a livello preventivo che di intervento. Tra le sue pubblicazioni: *L'hikikomori: un fenomeno di auto-reclusione giovanile* (Roma, Carocci, 2017); *La subcultura Emo: analisi qualitativa* (in “Orientamenti Pedagogici”, 2018); *Coping strategies of primary school students with Specific Learning Disabilities* (in “International Journal of Digital Literacy and Digital Competence”, 2017); *Neet: sentieri di orientamento per progettare e reinventarsi* (in A. Nuzzaci, a cura di, *Pedagogia, didattica e ricerca educativa: approcci, problemi e strumenti*, Lecce, PensaMulti-media, 2019).

1. Dinamiche dell'odio

Nel dizionario Treccani alla voce odio si trova la seguente definizione: “1. Sentimento di forte e persistente avversione, per cui si desidera il male o la rovina altrui; o, più genericamente, sentimento di profonda ostilità e antipatia. 2. Con significato attenuato, senso di ripugnan-

za, di contrarietà, d'intolleranza per qualche cosa, per cui si cerca di evitarla, di sfuggirla. 3. Con significato concreto, persona, cosa o elemento che è oggetto di profonda avversione, di totale rifiuto"¹. Se ne deduce che l'odio si manifesta sempre contro qualcuno o qualcosa ed è, quindi, tangibile.

La psicologia considera l'odio un disturbo dell'affettività caratterizzato dal forte e persistente desiderio di far del male a qualcuno o a qualcosa. Esso, che trova origine nella rivalità, nel risentimento, nella rabbia esasperata, nelle differenze sociali e nel desiderio di vendetta, a sua volta incrementa questi stati emotivi che, in tal modo, s'impregnano di violenza². L'odio può, dunque, essere considerato un'emozione ostile che nasce dal bisogno di detestare e di rivendicare e che si esplica attraverso comportamenti di rifiuto, avversione, fastidio, intolleranza e vendetta.

Secondo la "teoria della struttura triangolare dell'odio" di Sternberg³, esso è contraddistinto dalle stesse caratteristiche rintracciabili nell'amore: intimità (negata), passione e impegno.

La *negazione dell'intimità* fa riferimento al mantenimento delle distanze da un *oggetto* ritenuto negativo. La *passione* riguarda l'interpretazione dell'odio come rabbia e/o paura. Infine, l'*impegno* concerne il fatto di considerare l'odio come svalutazione dell'altro attraverso il disprezzo.

In relazione a come queste caratteristiche si attivano e interagiscono fra loro, si avranno diversi tipi e modi di odiare: l'odio *bollente* caratterizzato da disgusto e aggressività; l'odio *sobbollente* contraddistinto da disgusto e disprezzo; l'odio *infuocato* contrassegnato da rabbia e disprezzo e, infine, l'odio *bruciante* caratterizzato da disgusto, rabbia e disprezzo.

Anche la sociologia si è interessata dell'odio attraverso quella che viene definita "sociologia delle emozioni" che nasce intorno agli anni Venti del secolo scorso con Simmel⁴, ma solo più recentemente la letteratura in questo settore ha incrementato i suoi studi sull'odio definendolo come un *mezzo* di risposta alle minacce percepite⁵. In particolare, l'odio viene interpretato come un processo sociale che ha degli elementi caratteristici:

1. valori: il soggetto deve possedere un sistema di valori che preveda l'intolleranza verso gruppi o individui;
2. gruppo: il soggetto deve sentirsi parte integrante di un gruppo che condivide i suoi valori;
3. legittimazione: il soggetto deve avere la percezione che i suoi valori siano riconosciuti e giustificati dal mondo circostante.

Infine, a livello culturale, l'odio alimenta specifiche ideologie che cercano di giustificare

¹ AA. VV., *Treccani. Dizionario della Lingua Italiana*, Roma, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, 2017, p. 2301.

² Cfr. R.F. Baumeister, D. A. Butz, Le radici dell'odio, della violenza e del male, in R.R. Sternberg (a cura di), *Psicologia dell'odio. Conoscerlo per superarlo*, Trento, Erickson, 2007, pp. 97-114.

³ Cfr. R.R. Sternberg, Capire e combattere l'odio, in R.R. Sternberg (a cura di), *Psicologia dell'odio. Conoscerlo per superarlo*, Trento, Erickson, 2007, pp. 45-58.

⁴ Cfr. G. Simmel, *Frammento postumo sull'amore*, Sesto San Giovanni, Mimesis, 2011 (ed. or. 1921).

⁵ Cfr. B. Perry, *The sociology of hate: Theoretical approaches*, in "Hate Crimes", 1, 2009, pp. 55-76; M. Cerullo, *Il sentire controverso. Introduzione alla sociologia delle emozioni*, Roma, Carocci, 2009.

l'emissione di comportamenti aggressivi con il solo intento di rivendicare la propria superiorità. Si verifica quello che Bandura⁶ definisce *disimpegno morale*, ovvero, quel meccanismo mediante il quale l'individuo utilizza alcuni dispositivi cognitivi – socialmente appresi e costruiti – al fine di liberarsi dal senso di colpa e di vergogna quando non rispetta le norme. Ciò sembrerebbe essere in linea anche con il pensiero di Haidt⁷ che sostiene che gli individui, per difendere le proprie idee, effettuano per lo più ragionamenti di tipo *confermativo* e non *esplorativo*: cioè, partono da intuizioni morali e/o stati emotivi e solo in un secondo momento cercano motivazioni in grado di sostenerli e giustificarli.

Ma come si dipanano le dinamiche legate all'odio e alla discriminazione?

Quando si sceglie di far parte di uno specifico gruppo di persone, solitamente la scelta avviene in funzione di diverse variabili: condivisione di valori, obiettivi, peculiarità individuali, ecc. Questa selezione di elementi distintivi è resa possibile dall'attivazione di alcuni processi socio-cognitivi responsabili della *classificazione* di persone, oggetti ed eventi. Tale classificazione va sotto il nome di *categorizzazione sociale* e si concretizza nell'ordinare e semplificare la realtà esterna sulla base di una fitta rete di somiglianze e differenze al fine di costruire *categorie sociali*⁸. Si tratta di un processo cognitivo attuato da tutti gli individui in modo più o meno consapevole e funzionale alla costruzione dell'identità individuale e sociale poiché tramite esso si tende a mettere in evidenza ciò che accomuna oggetti e persone ed a ignorare ciò che li distingue. In altre parole, le categorie sociali sono costruite mediante un processo di *selezione di pertinenza* che ne definisce i tratti distintivi e oppositivi. Ciò significa che le caratteristiche di un elemento saranno prese in considerazione in modo differenziale: i tratti che permettono l'assimilazione dell'*elemento* alla categoria saranno sovrastimati, mentre quelli che implicano una sua esclusione saranno sottostimati.

A volte, però, si possono generare problemi di distorsione cognitiva, come ad esempio stereotipi e pregiudizi. La costruzione di uno stereotipo avviene quando si verifica la generalizzazione di un qualcosa a cui si attribuiscono tutti i caratteri costitutivi della categoria o a gran parte dei membri che la compongono: ovvero, la categoria sociale assume caratteristiche specifiche e stabilmente costitutive. Il processo di stereotipizzazione produce come conseguenza sia la tendenza ad accentuare le somiglianze intra-categoriali e a rimarcare le differenze inter-categoriali sia la creazione di asimmetrie valutative poiché i membri dell'in-group sono giudicati positivamente, mentre quelli dell'out-group negativamente. Per cogliere fino in fondo il funzionamento degli stereotipi e quanto essi possano essere più o meno persistenti e pericolosi, occorre tenere in considerazione tre specifiche variabili che li contraddistinguono: condivisione, generalizzazione e rigidità⁹.

La *condivisione* fa riferimento a quanto una certa *immagine* viene condivisa da un altro gruppo sociale: cioè, lo stereotipo di un certo gruppo può risultare più o meno diffuso rispetto a quello di un altro gruppo. La *generalizzazione* si riferisce a quanto le caratteristiche negative

⁶ Cfr. A. Bandura, *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall, 1986.

⁷ Cfr. J. Haidt, *Menti tribali. Perché le brave persone si dividono su politica e religione*, Torino, Codice, 2013.

⁸ Cfr. H. Tajfel, *Gruppi umani e categorie sociali*, Bologna, il Mulino, 1985 (ediz. orig. 1981).

⁹ Cfr. B. Mazzara, *Stereotipi e pregiudizi*, Bologna, Il Mulino, 1997.

attribuite ad uno specifico gruppo si pensa siano più o meno omogeneamente distribuite tra i componenti di quel gruppo. Quindi, data una certa *immagine* negativa di un gruppo, ritenere che tutti i suoi membri siano in possesso di quelle peculiarità nella stessa misura. Infine, la *rigidità* degli stereotipi riguarda la propensione a sposare l'idea che questi siano immutabili, poiché profondamente ancorati nella cultura o nella personalità, o mutabili poiché interpretati come qualcosa di contingente e transitorio che può, quindi, essere eliminato una volta che ne sono state individuate le cause e che si abbia la volontà di volerlo fare.

Il pericolo della stereotipizzazione sta anche nella forza che uno stereotipo ha nel determinare la percezione di un *elemento*. Da qui il rischio che lo stereotipo, processo cognitivo di per sé neutro, possa tradursi in un giudizio di valore contenente pregiudizi e discriminazioni. Il pregiudizio è, infatti, “un costrutto individuale, un atteggiamento, ovvero una disposizione mentale che trae la sua organizzazione dall'esperienza ed esercita un'influenza direttrice o dinamica sulle reazioni dell'individuo verso tutti gli oggetti e tutte le situazioni con cui entra in contatto”¹⁰. In particolare, i pregiudizi sono il risultato di acquisizioni cognitive per lo più inconsapevoli che si trasformano in giudizi difficilmente reversibili. Essi, inoltre, rappresentano un *mezzo* sia di esclusione sia di inclusione perché fanno percepire ai soggetti di appartenere ad un gruppo a cui viene attribuita una connotazione positiva¹¹.

Mazzara¹² aggiunge che si possono individuare diverse *manifestazioni* di pregiudizio in relazione al livello di *generalità* o *specificità* che questo assume. Il più alto livello di *generalità* fa riferimento all'idea che il pregiudizio possa essere elaborato prima di aver effettuato l'esperienza o in assenza di dati empirici, sia da interpretare come più o meno errato, possa essere favorevole o sfavorevole e sia riconducibile tanto a fatti quanto a persone. Invece, nel più alto livello di *specificità* il pregiudizio viene interpretato come l'attitudine ad attribuire, ingiustificatamente, una connotazione negativa a soggetti che fanno parte di uno specifico gruppo sociale. A queste accezioni, sempre secondo l'autore, si ricollega anche l'idea che il pregiudizio non implichi solo delle valutazioni rispetto all'*oggetto*, ma sia anche in grado di orientare concretamente l'azione nei suoi confronti.

In tal senso, stereotipi e pregiudizi si configurano come degli ostacoli che si interpongono nella relazione con gli altri, impedendone la reale conoscenza. Essi influenzano fortemente la modalità di relazione con l'altro e, spesso, non permettono di conoscerlo a fondo poiché, a priori, determinano la costruzione di credenze, idee e convinzioni che vengono preposte alla realtà e adottate come modello di interpretazione di quest'ultima. In relazione alle dinamiche dell'odio, stereotipi e pregiudizi si configurano anche come quei *meccanismi* che permettono di comprendere come l'odio possa essere razionalizzato e legittimato e la condotta aggressiva possa risultare l'unica soluzione possibile ed adeguata.

Il riconoscimento dell'altro è anche, però, strettamente correlato al processo di costruzione dell'identità individuale, intesa come l'idea che ciascun individuo ha di sé e del proprio stare al

¹⁰ P. Villano, *Pregiudizi e stereotipi*, Roma, Carocci, 2003, p. 49.

¹¹ Cfr. A. Genovese, *Per una pedagogia interculturale. Dalla stereotipia dei pregiudizi all'impegno dell'incontro*, Bologna, Bononia University Press, 2003.

¹² Cfr. B. Mazzara, *Stereotipi e pregiudizi*, cit.

mondo. Ovvero, il soggetto interiorizza l'immagine di sé che gli viene rimandata dagli altri e la interpreta, la accetta, la modifica o la rinnega al fine di elaborare una propria definizione di sé. Da questo punto di vista, dunque, il riconoscimento o il mancato riconoscimento da parte degli altri possono influire, in modo più o meno significativo, sul processo di costruzione dell'identità individuale, in particolar modo, quando l'immagine *di ritorno* condiziona o sottovaluta l'identità stessa, offrendone una proiezione snaturata, alterata o impoverita. Difatti, l'interiorizzazione di un'immagine di sé negativa genera stati di frustrazione e sopraffazione e sentimenti di vergogna e di sofferenza. Si può, dunque, dedurre che una componente imprescindibile dell'identità è l'*alterità*: senza la presenza e il confronto con l'altro è impensabile riconoscersi e ritrovarsi.

Naturalmente, affinché tale relazione sia in grado di favorire e sviluppare nuove potenzialità evolutive e creative è necessario che la *diversità* venga assunta come valore, come un'opportunità di crescita e di arricchimento individuale e collettivo.

Entrare in relazione con persone diverse da noi, significa negoziare parti di se stessi, mettersi in gioco, ammettere i propri e altrui limiti, le proprie e altrui debolezze. Ovvero, accettare e tollerare le differenze e averne il pieno rispetto.

Secondo Roberta Caldin¹³ diversità e differenza, pur conservando grandi aree di intersezione, sono due *zone* concettuali non del tutto coincidenti. La diversità raffigura nell'individuo l'insieme "dei fattori genetici, bio-psicologici, socioculturali e razziali che non vanno negati, né rimossi, ma progressivamente e gradualmente accettati per non avviare processi di classificazione e di gerarchizzazione, né attività di segregazione e di estromissione di altri soggetti umani, spesso celate dietro la maschera di presunti valori o avallate da logiche di potere e di violenza nobilitate da falsi ideali"¹⁴. Invece, la differenza fa riferimento alla complessità e alla ricchezza umana¹⁵ e il suo riconoscimento implica il comprenderla, il prenderla accanto a sé, il conoscerla e ri-conoscerla senza avere la presunzione di accettarla o di tollerarla.

In relazione all'importanza dell'altro e del riconoscimento della sua singolarità, il filosofo Han¹⁶ sottolinea come, nell'attuale società, l'unicità dell'altro infastidisca a tal punto di sentire l'esigenza di *eliminarlo* e di favorire il proliferare della positività dell'Uguale che, a sua volta, facilita la massima velocità e funzionalità dei processi sociali. Ciò determina come conseguenza l'impoverimento della vita sociale: ovvero, la tendenza a sostituire le relazioni interpersonali con le connessioni telematiche poiché l'incontro con l'altro fa paura e destabilizza.

Tutto ciò che non piace e che disturba, quindi, viene eliminato; di conseguenza, quando si naviga sui social media, anche se si crede di essere in contatto col mondo intero, in realtà non si sta facendo altro che contemplare la propria immagine. Il narcisismo diventa, dunque, una peculiarità dell'uomo contemporaneo e la cosa più assurda è che viene scambiato per autenticità e proposto come *nuova* forma di emancipazione.

Dinanzi a tale situazione, Han sottolinea la significatività dell'incontro con l'altro quale *mezzo* sia per conferire a ciascun individuo la propria identità sia per generare *vera* esperien-

¹³ Cfr. R. Caldin, *Educability and possibility, difference and diversity: the contribution on Special Pedagogy*, in "Education Sciences & Society", 2, 2013, pp. 65-77.

¹⁴ R. Caldin, *Introduzione alla pedagogia speciale*, Padova, Cleup, 2001, p. 105.

¹⁵ Cfr. S. Angori, *Differenza-Diversità*, in "Studium Educationis", 2, 1998, pp. 357-359.

¹⁶ Cfr. B. Han, *L'espulsione dell'altro*, Milano, Nottetempo, 2017.

za. Suggestisce, ancora, la necessità di effettuare una ricostruzione della comunità umana basata sull'apertura all'altro e sull'ascolto e in cui quest'ultimo viene interpretato come riconoscimento del prossimo e delle sue sofferenze che, a loro volta, implicano una ricostruzione del senso di vicinanza danneggiato dal mondo digitale e dai rapporti di produzione neoliberisti. L'ascolto si configura, dunque, come un'attiva partecipazione all'esistenza degli altri e alle loro sofferenze e favorisce la percezione di un forte senso di comunità.

2. Definizione di discorso d'odio online

Ogni giorno vengono condivisi online milioni di contenuti che prendono la forma di discorsi che esprimono odio e disprezzo. Questi, che connotano quello che viene definito *discorso d'odio online* o *online hate speech*, si rintracciano soprattutto nei social media.

L'uso dei nuovi strumenti tecnologici e digitali ha, infatti, creato le condizioni affinché tali esternazioni possano diffondersi con estrema rapidità, propagarsi su larga scala e raggiungere un ampio pubblico, con la conseguenza di favorire la diffusione di ulteriori simili espressioni. Ciò non significa, però, che le espressioni d'odio siano un fenomeno legato allo sviluppo tecnologico – visto che hanno trovato ampio spazio anche in passato – ma che le nuove tecnologie connettive, l'affermarsi di internet e la nascita dei social media hanno determinato un incremento delle forme di intolleranza online¹⁷.

Internet e i social media oggi rappresentano dei veri e propri *spazi* sociali in cui è possibile conoscere qualcuno, diffondere notizie/informazioni, commentare, condividere, ecc., favorendo una partecipazione online molto coinvolgente. L'espressione delle proprie idee avviene in modo semplice perché lo scambio è immediato, può verificarsi anche a distanza, è spesso anonimo ed è privo di qualunque costo¹⁸. Tali caratteristiche, però, fanno sì che la circolazione di informazioni possa sfociare in esternazioni razziste e discriminatorie. Ciò perché negli *spazi sociali* sono cambiati i meccanismi di comunicazione in quanto l'individuo non assume più solo il ruolo di destinatario del messaggio, ma anche di divulgatore delle proprie idee¹⁹. In particolare, la possibilità di rendere pubblico il proprio messaggio, pur mantenendo l'anonimato, crea le condizioni affinché il soggetto si senta libero di dire tutto ciò che pensa, anche se questo fa riferimento a idee, valori e sentimenti che di solito sono rifiutati dalla società (minore ri-

¹⁷ Cfr. A. Roversi, *L'odio in rete*, Bologna, il Mulino, 2006; G. Ziccardi, *L'odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*, Milano, Raffaello Cortina, 2016; M. Monda, L.A. Silva, F. Benevenuto, *Measurement study of hate speech in social media*, Proceedings of the 28th ACM Conference on Hypertext and Social media, 4-7 luglio 2017, pp. 85-94; F. Zannoni, *Razzismo e xenofobia nei social network. La pedagogia interculturale tra tecnologie e nuove emergenze*, in "Annali online della Didattica e della Formazione Docente", 9(13), 2017, pp. 214-229; S. Pasta, *Razzismi 2.0. Analisi socio-educativa dell'odio online*, Brescia, Morcelliana, 2018.

¹⁸ Cfr. G. Riva, *I social network*, Bologna, il Mulino, 2010; G. Mascheroni, K. Ólafsson, *Accesso, usi, rischi e opportunità di internet per i ragazzi italiani. I primi risultati di EU Kids Online 2017*, EU Kids Online e OssCom, 2018.

¹⁹ Cfr. C. Galimberti, G. Riva (Eds), *La comunicazione virtuale. Dal computer alle reti telematiche: nuove forme di interazione sociale*, Milano, Guerini e Associati, 2007; D. Boyd, *La vita sociale degli adolescenti sul web*, Roma, Castelvecchi, 2014.

flessività). Ciò si verifica perché l'anonimato attenua notevolmente il senso di responsabilità e il timore della sanzione (effetto di disinibizione) e la distanza materiale incoraggia quel processo di de-umanizzazione che non consente a colui che odia di rendersi conto delle conseguenze delle proprie azioni. L'effetto di disinibizione è ulteriormente amplificato sia dalla possibilità di non vedere e di non dover fronteggiare immediatamente la reazione dell'interlocutore (asincronia comunicativa) sia dalla possibilità di creare un proprio personaggio in parte o totalmente immaginario (immaginazione dissociativa)²⁰.

I social media sembrerebbero, dunque, rispondere a due bisogni fondamentali dell'individuo: quello di stare con gli altri e quello di esprimere se stessi e/o di rafforzare la propria identità (narcisismo)²¹.

Da quanto detto, risulta abbastanza evidente come l'online hate speech non possa essere considerato un prodotto dei social media, quanto piuttosto un fenomeno favorito dalla nascita e dalla diffusione di quest'ultimi.

Ma che cos'è l'online hate speech?

Non esiste una definizione universalmente condivisa di online hate speech, ma nella Raccomandazione di politica generale n. 15 della Commissione europea contro il razzismo e l'intolleranza del Consiglio d'Europa (ECRI) viene definito l'hate speech come il "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 gruppo e la giustificazione di 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, della disabilità, della lingua, della religione o delle convinzioni, del sesso, dell'identità di genere, dell'orientamento sessuale e di ogni altra caratteristica o situazione personale"²².

La legislazione europea, oltre a riconoscere l'hate speech come reato perseguibile penalmente, obbliga gli Stati membri a provvedere all'implementazione di accorgimenti che proibiscano l'incitamento all'odio e a qualsiasi forma di discriminazione. Ciò si verifica perché i discorsi d'odio non si esauriscono solo nella scrittura di frasi che incoraggiano esplicitamente l'emissione della condotta aggressiva, ma includono anche quei messaggi che promuovono un clima di pregiudizio e di intolleranza che può tramutarsi in espressioni di discriminazione, ostilità e violenza. Ovvero, l'hate speech può sia togliere dignità all'individuo poiché disprezzato sia consolidare il senso di appartenenza al proprio gruppo mediante l'elaborazione di idee

²⁰ Cfr. J. Suler, *The online disinhibition effect*, in "CyberPsychology e Behavior", 7(3), 2004, pp. 321-325.

²¹ Cfr. N.B. Ellison, C. Steinfield, C. Lampe, *The benefits of facebook friends: Social capital and college students' use of online social network sites*, in "Journal of Computer-Mediated Communication", 12, 2007, pp. 1143-1168; J. Kim, P.M. Haridakis, *The Role of Internet User Characteristics and Motives in Explaining Three Dimensions of Internet Addiction*, in "Journal of Computer-Mediated Communication", 14, 2009, pp. 988-1015.

²² Raccomandazione di politica generale n. 15 dell'ECRI relativa alla lotta contro il discorso dell'odio, adottata l'8 dicembre 2015 e pubblicata il 21 marzo 2016 (<https://www.coe.int/en/web/european-commission-against-racism-and-intolerance/recommendation-no.15>).

condivise²³.

L'effetto è quello di *nutrire* i pregiudizi, rafforzare gli stereotipi e l'ostilità, fino a considerare l'altro come *radicalmente diverso*, in un processo che, mediante un deprezzamento continuo e costante dei gruppi di appartenenza diversi dal proprio, da un'iniziale de-legittimazione può arrivare fino a una vera e propria de-umanizzazione, spesso prodromica a veri e propri crimini d'odio²⁴.

Secondo Ziccardi²⁵, sono necessari alcuni requisiti specifici affinché si possa parlare di discorsi d'odio:

1. chiara determinazione ed intenzione di incentivare l'odio con la parola o con qualsiasi altro mezzo di comunicazione;
2. incitamento ad attuare atti ostili nei confronti di specifici soggetti;
3. incoraggiamento all'odio o alla violenza strettamente correlato all'idea di danno e discriminazione;
4. presenza di atti ostili e discriminatori o forte rischio che questi si verifichino.

L'autore aggiunge anche che l'hate speech racchiude in sé sei elementi fondamentali riconducibili a tre ambiti di discriminazione (nazionalismi, razzismo e religione) e tre campi di azione (discriminazione, ostilità e violenza).

Alcuni studiosi²⁶, invece, definiscono in modo preciso ciò che differenzia l'hate speech dall'online hate speech: la permanenza dell'odio, il ritorno dell'odio, l'anonimato e la transnazionalità.

La permanenza dell'odio è riconducibile al fatto che un contenuto rimane attivo per tanto tempo e può manifestarsi sotto molteplici forme. Il ritorno dell'odio fa riferimento al fatto che anche se rimosso, un contenuto può ritornare altrove o nella stessa piattaforma sotto vesti diverse. L'anonimato offre agli individui la possibilità di essere completamente se stessi esprimendo liberamente le proprie idee, opinioni e sentimenti nella consapevolezza di non essere identificati. Infine, la transnazionalità incrementa gli effetti dell'*hate speech* e determina difficoltà inerenti all'identificazione dei dispositivi legali per combatterlo.

Ulteriore elemento importante è che i discorsi d'odio online veicolano, in realtà, due messaggi: il primo, è indirizzato al soggetto o al gruppo attaccato ed ha l'intento di danneggiare la sua percezione di sicurezza e libertà al fine di indurlo a pensare che non vi è posto per lui nella società, cioè, che non sarà mai accettato. Il secondo, è rivolto a quei soggetti che non fanno

²³ Cfr. J. Waldron, *The Harm in hate speech*, Cambridge (MA), Harvard University Press, 2012; I. Gagliardone, D. Gal, T. Alves, G. Martinez, *Countering online hate speech*, Unesco, Paris, 2015; A. Alvarez-Benjumena, F. Winter, *Normative change and culture of hate: an experiment in online environments*, in "European Sociological Review", 1, 2018, pp. 1-15.

²⁴ Cfr. A. Pugiotto, *Le parole sono pietre? I discorsi d'odio e la libertà di espressione nel diritto costituzionale*, in "Diritto Penale Contemporaneo", 3, 2013, pp. 71-82.

²⁵ Cfr. G. Ziccardi, *Il contrasto dell'odio online: possibili rimedi*, in "Lessico di etica pubblica", 1, 2018, pp. 37-48.

²⁶ Cfr. I. Gagliardone, D. Gal, T. Alves, G. Martinez, *Countering online hate speech*, cit.; A. Brown, *What is so special about online (as compared to offline) hate speech?*, in "Ethnicities", 18, 2018, pp. 297-326.

parte del gruppo preso di mira al fine di diffondere l'idea che certe opinioni possono essere largamente condivise anche se, spesso, non sono espresse pubblicamente²⁷.

Con il passare del tempo questi messaggi diventano parte integrante del tessuto sociale e contribuiscono alla formazione di un terreno fertile per varie forme di discriminazione e di violazione dei diritti umani.

Tra le varie forme di online hate speech rientrano anche le espressioni di odio politico contraddistinte da incitazioni e stereotipi diretti a promuovere la diffusione di un linguaggio discriminatorio e razzista che interpreta la diversità come minaccia. Ciò crea le condizioni affinché tale fenomeno riesca a coinvolgere innumerevoli utenti, sia difficile da contenere poiché dà vita ad una cascata di violenza verbale e sia pericoloso perché favorisce atteggiamenti di discriminazione e intolleranza nei confronti dei più vulnerabili²⁸.

I personaggi politici, attraverso l'online hate speech, adottano una comunicazione emozionale di tipo negativo al fine di ottenere consenso tra gli elettori. Ovvero, l'aspetto emozionale permette l'identificazione del cittadino con il leader di turno e garantisce una maggiore diffusione dei messaggi. Non è, dunque, un caso che la comunicazione politica sui social network sia caratterizzata da atteggiamenti aggressivi e ricorra ai discorsi d'odio. Difatti, la narrazione politica assume sempre più connotazioni disumanizzanti e i livelli d'odio che trapelano dalle pagine e dagli account social dei politici si muovono lungo un continuum che va da *commenti molto scortesi a offese esplicite*.

Seppure i messaggi d'odio assumano diversi gradi di pericolosità, è innegabile che questi debbano ormai considerarsi oggetto di preoccupazione perché si inseriscono in un processo di normalizzazione della discriminazione. Tale aspetto si rivela molto più importante se si pensa che essi generano negli individui che ne sono vittime dei veri e propri *disordini* riconducibili ad alti livelli di stress, scarsa autostima, senso di rabbia, isolamento, perenne atteggiamento difensivo, senso di insicurezza, stato di confusione, alti livelli di vulnerabilità, perdita di fiducia in se stessi, fino ad arrivare ad uno stato di malessere generale²⁹.

A questo punto è lecito domandarsi: "Perché si diventa odiatori?"

Studi e ricerche in questo settore hanno messo in evidenza che gli odiatori online perseguono un duplice obiettivo: offendere e accrescere la diffusione dei loro commenti mediante la

²⁷ Cfr. J. Waldron, *The Harm in hate speech*, cit.

²⁸ Cfr. M. Belluati, *Parole pesanti. Hate Speech e comunicazione politica ai tempi dei social media*, in G. Bulli, A. Tonini, *Migrazioni in Italia: oltre la sfida. Per un approccio interdisciplinare allo studio delle migrazioni*, Firenze, Firenze University Press, 2015, pp. 113-122.

²⁹ Cfr. F. Sabatini, F. Sarracino, *Online Networks and Subjective Well-Being*, in "Kylos. International Review for Social Science", 70(3), 2017, pp. 456-480; C. Haythornthwaite, *Social networks and Internet connectivity effects*, in "Information, Communication & Society", 8, 2005, pp. 125-147; C. Steinfield, N. Ellison, C. Lampe, *Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis*, in "Journal of Applied Developmental Psychology", 29, 2008, pp. 434-445; E. Kross, P. Verduyn, E. Demiralp, J. Park, D.S. Lee, N. Lin, H. Shablack, J. Jonides, O. Ybarra, *Facebook use predicts declines in subjective well-being in young adults*, in "PloS One", 8(8), 2013, pp. 1-6; B. McCord, T.L. Rodebaugh, C.A. Levinson, *Facebook: Social uses and anxiety*, in "Computers in Human Behavior", 34, 2014, pp. 23-27.

divulgazione sui vari social media³⁰. In particolare, ciò sembrerebbe essere riconducibile ad un obiettivo più generale identificabile nella ricerca di quella sensazione che fa sentire potenti poiché si è arrecato danno agli altri (ricerca di potenza sociale negativa)³¹.

Secondo Shachaf e Hara³², le principali motivazioni che spingono un individuo a diventare un odiatore sono la noia, la ricerca di attenzione, la vendetta, il piacere e il desiderio di arrecare sofferenza all'altro. Altri studiosi³³, aggiungono che il comportamento ostile online possa essere anche correlato a specifici tratti di personalità. A tal proposito, gli autori hanno condotto una ricerca in cui sono stati analizzati i profili di personalità e gli stili comunicativi online di alcuni soggetti e i risultati hanno rilevato una stretta correlazione tra utilizzo di commenti negativi/distruuttivi e personalità narcisista, machiavellica, antisociale, sadica e psicopatica. Lopes e Yu³⁴ sottolineano, inoltre, che la personalità psicopatica è anche correlata a specifiche peculiarità delle vittime: ovvero, sembrerebbe che gli odiatori psicopatici preferiscano attaccare soggetti che percepiscono come popolari, attraenti e di successo perché quelli deboli e impopolari non rappresentano per loro una sfida stimolante. Ciò potrebbe verificarsi perché gli odiatori psicopatici non vogliono solo attaccare la vittima, ma anche umiliarla pubblicamente.

3. Discorsi d'odio online: strategie di prevenzione e di contrasto

La conoscenza delle peculiarità che caratterizzano l'hate speech e dei fattori che vi sono alla base si rivela indispensabile per poter procedere all'implementazione di qualsiasi azione educativa volta a prevenirlo e contrastarlo in modo efficace.

Innanzitutto, è bene precisare che qualsivoglia strategia di prevenzione e di contrasto dovrebbe essere preceduta da programmi di sensibilizzazione aventi come obiettivo quello di trattare il tema dei discorsi d'odio al fine di poter sviluppare nei giovani una coscienza civica e una cittadinanza digitale piena e responsabile. Ciò non dovrebbe essere fatto solo nelle varie piattaforme online, ma anche nella scuola poiché questa ha il compito di provvedere alla formazione globale dell'individuo in quanto rappresenta quell'agenzia educativa che, grazie

³⁰ Cfr. F. Cerquozzi, *Dall'odio all'hate speech. Conoscere l'odio e le sue trasformazioni per poi contrastarlo*, in "Tigor: Rivista di scienze della comunicazione e di argomentazione giuridica", 1, 2018, pp. 42-53.

³¹ Cfr. N. Craker, E. March, *The dark side of Facebook®: The Dark Tetrad, negative social potency, and trolling behaviours*, in "Personality and individual differences", 102, 2016, pp. 79-84; M.R. Jablonska, Z. Polkowski, *Why Do Young People Hate on the Internet?*, in B.Y. Cao (Ed.), *Fuzzy Information and Engineering and Decision*, Cham (Switzerland), Springer International Publishing, 2018, pp. 163-174.

³² Cfr. P. Shachaf, N. Hara, *Beyond vandalism: Wikipedia trolls*, in "Journal of Information Science", 36(3), 2010, pp. 357-370.

³³ Cfr. L.D. Rosen, K. Whaling, S. Rab, L.M. Carrier, N.A. Cheever, *Is Facebook creating "iDisorders"? The link between clinical symptoms of psychiatric disorders and technology use, attitudes and anxiety*, in "Computers in Human Behavior", 29, 2013, pp. 1243-1254; E.E. Buckels, P.D. Trapnell, D.L. Paulhus, *Trolls just want to have fun*, in "Personality and Individual Differences", 67, 2014, pp. 97-102.

³⁴ Cfr. B. Lopes, H. Yu, *Who do you troll and Why: An investigation into the relationship between the Dark Triad Personalities and online trolling behaviours towards popular and less popular Facebook profiles*, in "Computers Human Behavior", 77, 2017, pp. 69-76.

all'obbligo scolastico, permette di agganciare una vasta popolazione di giovani e genitori. Per di più, tutte le azioni di prevenzione e di contrasto dovrebbero essere pensate e realizzate tenendo conto delle peculiarità proprie dei mezzi tecnologici, digitali e connettivi³⁵.

L'educazione e la sensibilizzazione sembrano, dunque, configurarsi come le strategie più funzionali ed efficaci per combattere e prevenire i discorsi d'odio e, nel nostro Paese, numerosi sono le iniziative e i progetti elaborati in tal senso che prevedono, nelle scuole e nei contesti informali, moduli formativi per insegnanti e genitori, laboratori finalizzati a promuovere un approccio critico alle informazioni che circolano online, percorsi centrati sull'educazione ai media, ma anche didattici per contrastare l'hate speech [ad esempio: BRICKS. Building respect on the internet by combating hate speech (2014), Media against hate (2014), Silence Hate! Changing Words changes the World (2018), Silence hate! Giovani digitali contro il razzismo (2018), ecc.].

Da un punto di vista legislativo, numerose sono le azioni che i vari Stati dell'Unione Europea stanno attuando per cercare di arginare qualsiasi forma di incitamento all'odio e alla discriminazione; ciò, però, non basta perché concentrarsi solo su misure di tipo repressivo fa perdere di vista il fatto che l'hate speech non è solo un problema sociale e politico, ma anche e soprattutto educativo.

In riferimento alle strategie di contrasto, Gagliardone e colleghi³⁶ ne hanno elaborato cinque che si configurano come funzionali ad arginare il problema quando ormai quest'ultimo è presente e conclamato, ovvero:

1. attuare processi di monitoraggio e di analisi dei discorsi d'odio al fine di disegnare una mappa capace di rispecchiare la situazione di uno specifico territorio;
2. sviluppare negli individui la capacità di identificare l'odio nelle sue molteplici espressioni;
3. promuovere e agevolare, all'interno delle organizzazioni non governative, la denuncia alle autorità competenti dei casi più violenti di odio online;
4. sensibilizzare sull'argomento tutte quelle società informatiche che accettano sulle loro piattaforme discorsi d'odio;
5. implementare percorsi educativi capaci di sviluppare nei soggetti quel senso critico e di responsabilità necessari per un'adeguata e corretta libertà di espressione in Rete.

Ma forse è più da un punto di vista preventivo che bisogna agire se si vuole evitare che il fenomeno dell'hate speech si consolidi e aumenti in futuro e se si vogliono dare agli individui quelle competenze necessarie per accostarsi, esaminare, valutare, ponderare e partecipare alla realtà tecnologica, digitale e connettiva che li circonda.

È, dunque, fondamentale insegnare ai giovani ad essere responsabili e critici nei confronti di ciò che scrivono e che decidono di pubblicare online: cioè, avere piena consapevolezza di cosa vuol dire rendere pubblico un commento e delle possibili conseguenze che ne possono derivare.

Educare bambini, adolescenti e giovani è una sfida molto importante che, però, non può

³⁵ Cfr. P.C. Rivoltella, *Le virtù del digitale. Per un'etica dei media*, Brescia, Morcelliana, 2015.

³⁶ Cfr. I. Gagliardone, D. Gal, T. Alves, G. Martinez, *Countering online hate speech*, cit.

esaurirsi solo nell'implementazione di strategie difensive atte a salvaguardare dagli effetti negativi della Rete e degli strumenti tecnologici, ma deve prevedere anche strategie capaci di fornire ai soggetti quelle competenze e abilità indispensabili per fronteggiare criticamente e costruttivamente i numerosi linguaggi e gli strumenti tecnologici con i quali ci si scontra quotidianamente. In altre parole, non ci si può limitare solo ad avvertire dei pericoli, ma bisogna puntare anche alla formazione di un pensiero critico che li renda capaci di destreggiarsi tra le varie insidie della Rete e della tecnologia. Come afferma, infatti, Stefano Pasta la Rete deve essere pensata come quello spazio degli *anticorpi* che serve per contrastare le esternazioni di pensiero d'odio, usufruendo della saggezza della folla³⁷.

Bisognerebbe, dunque, pensare a percorsi di alfabetizzazione che favoriscano la capacità sia di accedere agli strumenti tecnologici e alla Rete sia di comprendere, criticare e creare contenuti online.

In relazione alla capacità di accedere ai nuovi strumenti tecnologici e connettivi, è bene precisare che, generalmente, ogni individuo conosce abbastanza bene i metodi e le regole fondamentali per essere un buon cittadino digitale, però, per evitare che ci possa essere una propensione verso l'emissione di condotte negative risulta indispensabile una conoscenza approfondita di tali strumenti. È, quindi, fondamentale favorire comprensione critica circa la natura e le categorie dei vari strumenti, le tecniche impiegate per produrre messaggi e creare senso, i generi e i linguaggi specifici. Ovvero, arrivare alla comprensione di come essi *operano*.

In riferimento alla capacità di comprendere, criticare e creare contenuti online, sarebbe opportuno che i giovani imparassero a cogliere le dinamiche e i messaggi offerti dai social media e dalla Rete e a rielaborarli autonomamente e in modo critico. Nello specifico, per i discorsi d'odio, ciò si traduce nel riuscire a identificarli, cioè sapere cosa sono e coglierne le possibili conseguenze. A ciò, si dovrebbe aggiungere anche la capacità di individuare stereotipi e pregiudizi espressi in modo più o meno latente.

Inoltre, non bisogna dimenticare che su internet si trovano tantissime informazioni e che bisogna essere in grado di valutarle attentamente al fine di distinguere ciò che è vero da ciò che non lo è. Di conseguenza, risulta essenziale verificare i fatti, cercare altre fonti, ascoltare più parti e appurare l'autorevolezza di un sito.

In questo modo, sarà più facile riconoscere un messaggio di odio e si avrà anche la possibilità di segnalarlo per la rimozione, azione che si rivela molto utile per contrastare l'hate speech. Bisogna essere consapevoli, però, che la rimozione dei commenti d'odio non evita la loro divulgazione perché, una volta postati, cominciano a circolare rapidissimamente e senza alcuna possibilità d'arresto. È importante, inoltre, che gli utenti siano consapevoli anche del fatto che possono giocare un ruolo più attivo nella lotta contro l'hate speech promuovendo azioni di contrasto che si esplicano in risposte dirette ai contenuti che incitano all'odio o alla discriminazione al fine di dissuadere l'aggressore dalle sue idee e opinioni. Naturalmente, non si dovranno mai usare le stesse parole e gli stessi toni e modi dell'odiatore per evitare l'innescarsi di un circolo vizioso di violenza che non porta da nessuna parte.

Tali percorsi di alfabetizzazione dovrebbero coinvolgere non solo i giovani, ma anche i loro

³⁷ Cfr. S. Pasta, *Razzismi 2.0. Analisi socio-educativa dell'odio online*, cit.

genitori per due motivi molto importanti: 1) renderli competenti nella gestione e nel funzionamento degli strumenti tecnologici e digitali al fine di non divenirne loro stessi vittime e 2) renderli preparati e attenti a cogliere cosa i propri figli vedono, leggono, ascoltano, postano, ecc.

Da quanto detto, emerge come sia sempre più importante pensare attivare azioni pedagogico-educative *flessibili* che si possano ben adattare a quei contesti in cui chi si occupa di educazione deve riuscire a gestire e coordinare le dinamiche che caratterizzano l'hate speech³⁸.

A tal proposito, alcune strategie educative che possono favorire nei bambini e nei ragazzi diversi atteggiamenti etico-valoriali sono gli emotional role-play, gli EAS (Episodi di Apprendimento Situato) e il digital storytelling.

Gli emotional role-play³⁹, che si basano sulla creazione di ambienti circoscritti in cui poter esprimere e manifestare le proprie emozioni, rappresentano un buon metodo didattico mediante il quale provare a comprendere le emozioni proprie e altrui e sviluppare e potenziare le competenze sociali.

Gli EAS⁴⁰ (Episodi di Apprendimento Situato) forniscono al soggetto l'opportunità di effettuare esperienze di apprendimento flessibili finalizzate alla costruzione di artefatti digitali. La realizzazione di quest'ultimi, che presuppone un'attenta progettazione da parte del docente, incoraggia sia l'appropriazione personale dei contenuti sia il dialogo poiché mette gli allievi nella condizione di poter esprimere le proprie emozioni e di analizzare, mediante il confronto, i processi che portano all'emissione di uno specifico comportamento e all'instaurarsi di relazioni interpersonali.

Infine, il digital storytelling (racconto di storie attraverso i media) fa riferimento alla costruzione di artefatti multimediali realizzati con mezzi digitali che vengono, poi, *trasformati* in un'organizzazione narrativa interpretata come risorsa importante per favorire l'apprendimento e concretizzare la condivisione della conoscenza. Più specificatamente, il digital storytelling si configura come una strategia educativa capace di favorire il lavoro con i prodotti mediali non solo dal punto di vista del loro impiego, ma soprattutto da quello affettivo-emozionale. Ovvero, riesce a far comprendere cosa l'utilizzo di un prodotto mediale può stimolare a livello di condivisione e riflessività, oltre a sviluppare e rafforzare specifiche abilità espressive, comunicative e tecnologiche⁴¹.

³⁸ Cfr. V. Iori, *Investire sull'educazione per salvare il futuro*, in "Encyclopaideia - Journal of Phenomenology and Education", 23(54), 2019, pp. 1-3.

³⁹ Cfr. S. Digennaro, *Corpi emotivi: riflessioni sull'educazione emotiva nella scuola*, in "Encyclopaideia - Journal of Phenomenology and Education", 22(52), 2018, pp. 13-23; D. M. Hoffman, *Reflecting on social emotional learning: a critical perspective on trends in the United States*, in "Review of Educational Research", 79, 2009, pp. 533-556; R. Havens, *Using Role Play to Teach Social Emotional Skills in the Early Childhood Classroom*, https://nwcommons.nwciowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1164&context=education_masters.

⁴⁰ Cfr. P. C. Rivoltella, *Fare didattica con gli EAS. Episodi di Apprendimento Situato*, Brescia, La Scuola, 2013; P. C. Rivoltella, *Didattica inclusiva con gli EAS*, Brescia, La Scuola, 2015.

⁴¹ Cfr. S. Mittiga, *Il valore educativo del digital storytelling*, in "MEDIA EDUCATION - Studi, ricerche, buone pratiche", 9(2), 2018, pp. 308-328; J. Ohler, *Digital storytelling in the classroom*, Thousand Oaks, Corwin Press, 2008; C. Petrucco, M. De Rossi, *Narrare con il digital storytelling a scuola e nelle organizzazioni*, Roma, Carocci, 2009.

In sintesi, tali strategie favoriscono l'apprendimento di adeguate abilità emotive poiché offrono la possibilità di sperimentare in prima persona il valore della condivisione, della riflessività e della comprensione dell'altro.

Solo in questo modo, sarà possibile costruire negli individui una sana cittadinanza digitale indispensabile per attuare condotte responsabili quando si naviga e per rendere la Rete un luogo accogliente e sicuro per tutti.

Non dimentichiamo che la comunicazione online e offline ci *determina*, quindi, il virtuale diventa reale: si è ciò che si comunica. Il linguaggio è, infatti, un elemento chiave nella creazione, nel mantenimento e nel rinforzo delle identità sociali, di conseguenza, anche delle asimmetrie e delle ingiustizie sociali. Le parole sono molto importanti perché danno forma al pensiero, ma potrebbero avere anche delle notevoli ripercussioni nel momento in cui le si adopera in modo inopportuno, oltraggioso e ineducato. Sarebbe una grande conquista, imparare ad utilizzarle in modo responsabile.

6. Bibliografia

AA. VV., *Treccani. Dizionario della Lingua Italiana*, Roma, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, 2017.

Alvarez-Benjumena A., Winter F., *Normative change and culture of hate: an experiment in online environments*, in "European Sociological Review", 1, 2018, pp. 1-15.

Angori S., *Differenza-Diversità*, in "Studium Educationis", 2, 1998, pp. 357-359.

Bandura A., *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall, 1986.

Baumeister R.F., Butz D.A., Le radici dell'odio, della violenza e del male, in R.R. Sternberg (a cura di), *Psicologia dell'odio. Conoscerlo per superarlo*, Trento, Erickson, 2007, pp. 97-114.

Belluati M., Parole pesanti. Hate Speech e comunicazione politica ai tempi dei social media, in G. Bulli, A. Tonini, *Migrazioni in Italia: oltre la sfida. Per un approccio interdisciplinare allo studio delle migrazioni*, Firenze, Firenze University Press, 2015, pp. 113-122.

Boyd D., *La vita sociale degli adolescenti sul web*, Roma, Castelvecchi, 2014.

Brown A., *What is so special about online (as compared to offline) hate speech?*, in "Ethnicities", 18, 2018, pp. 297-326.

Buckels E.E., Trapnell P.D., Paulhus D.L., *Trolls just want to have fun*, in "Personality and Individual Differences", 67, 2014, pp. 97-102.

Caldin R., *Educability and possibility, difference and diversity: the contribution on Special Pedagogy*, in "Education Sciences & Society", 2, 2013, pp. 65-77.

Caldin R., *Introduzione alla pedagogia speciale*, Padova, Cleup, 2001.

Cerquozzi F., *Dall'odio all'hate speech. Conoscere l'odio e le sue trasformazioni per poi contrastarlo*, in "Tigor: Rivista di scienze della comunicazione e di argomentazione giuridica", 1, 2018, pp. 42-53.

Cerulo M., *Il sentire controverso. Introduzione alla sociologia delle emozioni*, Roma, Carrocci, 2009.

Craker N., March E., *The dark side of Facebook®: The Dark Tetrad, negative social potency, and trolling behaviours*, in "Personality and individual differences", 102, 2016, pp. 79-84.

Digennaro S., *Corpi emotivi: riflessioni sull'educazione emotiva nella scuola*, in "Encyclopaideia - Journal of Phenomenology and Education", 22(52), 2018, pp. 13-23.

Ellison N.B., Steinfield C., Lampe C., *The benefits of facebook friends: Social capital and college students' use of online social network sites*, in "Journal of Computer-Mediated Communication", 12, 2007, pp. 1143-1168.

Gagliardone I., Gal D., Alves T., Martinez G., *Countering online hate speech*, Unesco, Paris, 2015.

Galimberti C., Riva G. (Eds), *La comunicazione virtuale. Dal computer alle reti telematiche: nuove forme di interazione sociale*, Milano, Guerini e Associati, 2007.

Genovese A., *Per una pedagogia interculturale. Dalla stereotipia dei pregiudizi all'impegno dell'incontro*, Bologna, Bononia University Press, 2003.

Haidt J., *Menti tribali. Perché le brave persone si dividono su politica e religione*, Torino, Codice, 2013.

Han B., *L'espulsione dell'altro*, Milano, Nottetempo, 2017.

Havens R., *Using Role Play to Teach Social Emotional Skills in the Early Childhood Classroom*,
https://nwcommons.nwciowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1164&context=education_masters.

Haythornthwaite C., *Social networks and Internet connectivity effects*, in "Information, Communication & Society", 8, 2005, pp. 125-147.

Hoffman D.M., *Reflecting on social emotional learning: a critical perspective on trends in the United States*, in "Review of Educational Research", 79, 2009, pp. 533-556.

Iori V., *Investire sull'educazione per salvare il futuro*, in "Encyclopaideia - Journal of Phenomenology and Education", 23(54), 2019, pp. 1-3.

Jablonska M.R., Polkowski Z., *Why Do Young People Hate on the Internet?*, in Cao B.Y. (Ed.), *Fuzzy Information and Engineering and Decision*, Cham (Switzerland), Springer International Publishing, 2018, pp. 163-174.

Kim J., Haridakis P.M., *The Role of Internet User Characteristics and Motives in Explaining Three Dimensions of Internet Addiction*, in "Journal of Computer-Mediated Communication", 14, 2009, pp. 988-1015.

Kross E., Verduyn P., Demiralp E., Park J., Lee D.S., Lin N., Shablack H., Jonides J., Ybarra O., *Facebook use predicts declines in subjective well-being in young adults*, in "PloS One", 8(8), 2013, pp. 1-6.

Lopes B., Yu H., *Who do you troll and Why: An investigation into the relationship between the Dark Triad Personalities and online trolling behaviours towards popular and less popular Facebook profiles*, in "Computers Human Behavior", 77, 2017, pp. 69-76.

Mascheroni G., Ólafsson K., *Accesso, usi, rischi e opportunità di internet per i ragazzi italiani. I primi risultati di EU Kids Online 2017*, EU Kids Online e OssCom, 2018.

Mazzara B., *Stereotipi e pregiudizi*, Bologna, Il Mulino, 1997.

McCord B., Rodebaugh T.L., Levinson C.A., *Facebook: Social uses and anxiety*, in "Com-

puters in Human Behavior”, 34, 2014, pp. 23-27.

Mittiga S., *Il valore educativo del digital storytelling*, in “MEDIA EDUCATION - Studi, ricerche, buone pratiche”, 9(2), 2018, pp. 308-328.

Monda M., Silva L.A., Benevenuto F., *Measurement study of hate speech in social media*, Proceedings of the 28th ACM Conference on Hypertext and Social media, 4-7 luglio 2017, pp. 85-94.

Ohler J., *Digital storytelling in the classroom*, Thousand Oaks, Corwin Press, 2008.

Pasta S., *Razzismi 2.0. Analisi socio-educativa dell'odio online*, Brescia, Morcelliana, 2018.

Perry B., *The sociology of hate: Theoretical approaches*, in “Hate Crimes”, 1, 2009, pp. 55-76.

Petrucchio C., De Rossi M., *Narrare con il digital storytelling a scuola e nelle organizzazioni*, Roma, Carocci, 2009.

Pugiotto A., *Le parole sono pietre? I discorsi d'odio e la libertà di espressione nel diritto costituzionale*, in “Diritto Penale Contemporaneo”, 3, 2013, pp. 71-82.

Riva G., *I social network*, Bologna, Il Mulino, 2010.

Rivoltella P. C., *Didattica inclusiva con gli EAS*, Brescia, La Scuola, 2015.

Rivoltella P. C., *Fare didattica con gli EAS. Episodi di Apprendimento Situato*, Brescia, La Scuola, 2013.

Rivoltella P.C., *Le virtù del digitale. Per un'etica dei media*, Brescia, Morcelliana, 2015.

Rosen L.D., Whaling K., Rab S., Carrier L.M., Cheever N.A., *Is Facebook creating “iDisorders”? The link between clinical symptoms of psychiatric disorders and technology use, attitudes and anxiety*, in “Computers in Human Behavior”, 29, 2013, pp. 1243-1254.

Roversi A., *L'odio in rete*, Bologna, Il Mulino, 2006.

Sabatini F., Sarracino F., *Online Networks and Subjective Well-Being*, in “Kylos. International Review for Social Science”, 70(3), 2017, pp. 456-480.

Shachaf P., Hara N., *Beyond vandalism: Wikipedia trolls*, in “Journal of Information Science”, 36(3), 2010, pp. 357-370.

Simmel G., *Frammento postumo sull'amore*, Sesto San Giovanni, Mimesis, 2011 (ed. or. 1921).

Steinfeld C., Ellison N., Lampe C., *Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis*, in “Journal of Applied Developmental Psychology”, 29, 2008, pp. 434-445.

Sternberg R. R., *Capire e combattere l'odio*, in R.R. Sternberg (a cura di), *Psicologia dell'odio. Conoscerlo per superarlo*, Trento, Erickson, 2007, pp. 45-58.

Suler J., *The online disinhibition effect*, in “CyberPsychology e Behavior”, 7(3), 2004, pp. 321-325.

Tajfel H., *Gruppi umani e categorie sociali*, Bologna, Il Mulino, 1985 (ediz. orig. 1981).

Villano P., *Pregiudizi e stereotipi*, Roma, Carocci, 2003.

Waldron J., *The Harm in hate speech*, Cambridge (MA), Harvard University Press, 2012.

Zannoni F., *Razzismo e xenofobia nei social network. La pedagogia interculturale tra tecnologie e nuove emergenze*, in “Annali online della Didattica e della Formazione Docente”, 9(13), 2017, pp. 214-229.

Ziccardi G., *Il contrasto dell'odio online: possibili rimedi*, in "Lessico di etica pubblica", 1, 2018, pp. 37-48.

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

Data di ricezione dell'articolo: 29 luglio 2020

Date di ricezione degli esiti del referaggio in doppio cieco: 20 ottobre 2020 e 22 ottobre 2020

Data di accettazione definitiva dell'articolo: 8 novembre 2020