

Razzismo e xenofobia nei social network. **La pedagogia interculturale tra tecnologie e nuove emergenze**

Federico Zannoni

Abstract – Antonio Roversi published *L'odio in rete* (The hate on the web) in 2006. At a time when the Internet was still presented as a formidable diffusor of cosmopolitanism, universalism and egalitarianism, the author brought to light its dark side made of racist and anti-Semitic sites, incitements to hatred and hostility towards the minorities. The subsequent appearance of the social networks has amplified these phenomena, bringing hate speech from the virtual world to the everyday contexts and relationships. These issues inevitably attack the lives of children and adolescents, assiduous and often undefended users of virtual environments, and therefore constitute an important educational emergency, to which the education sciences are called to respond by opposing a perspective based on pluralism, dialogue, listening and active tolerance.

Riassunto – Antonio Roversi pubblicò *L'odio in rete* nel 2006. In un momento storico in cui Internet era ancora presentato come un formidabile diffusore di cosmopolitismo, universalismo ed egualitarismo, l'autore portò alla luce il suo lato oscuro fatto di siti razzisti e antisemiti, incitazioni all'odio e ostilità verso il diverso. La successiva comparsa dei social network ha amplificato questi fenomeni, portando gli hate speech a proiettarsi dal mondo virtuale a quello delle relazioni e dei contesti quotidiani. Si tratta di temi che inevitabilmente aggrediscono le vite dei bambini e degli adolescenti, fruitori pedissequi e spesso senza sufficienti difese degli ambienti virtuali, e che per questo si configurano come una importante emergenza educativa, cui le scienze dell'educazione sono chiamate a rispondere contrapponendo una prospettiva fondata su pluralismo, dialogo, ascolto e tolleranza attiva.

Keywords – racism, xenophobia, intercultural education, social network, hate speech

Parole chiave – razzismo, xenofobia, pedagogia interculturale, social network, hate speech

Federico Zannoni (Sassuolo, 1981) è Assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università degli Studi di Bologna. I suoi principali interessi si inseriscono nell'ambito della pedagogia interculturale e riguardano stereotipi e pregiudizi, adolescenti immigrati, mediazione culturale e gestione dei conflitti, settarismi e separazioni nello spazio urbano, dialogo interreligioso e interculturale, promozione dell'educazione interculturale in Russia. Tra le sue pubblicazioni: *La città divisa. Conflittualità, confini, prove di comunità* (Milano, FrancoAngeli, 2015); *La società della discordia. Prospettive pedagogiche per la mediazione e la gestione dei conflitti* (Bologna, Clueb, 2012); *Fuori dal silenzio. Volti e pensieri dei figli dell'immigrazione* (Bologna, Clueb, 2010, il coll. con A. Genovese e F. Filippini).

1. Hate speech e odio in rete

Nel non troppo lontano 2006, controcorrente rispetto a una ancora pervadente visione di Internet come formidabile diffusore di cosmopolitismo, universalismo ed egualitarismo, tra i primi in Italia Antonio Roversi ne portò alla luce il suo lato oscuro, popolato da siti razzisti o antisemiti, incitazioni all'odio e messaggi di avversione alla diversità e al meticciamento. Sono passati soltanto undici anni, eppure molto è cambiato, per non dire rivoluzionato, nel ruolo e nel livello di penetrazione delle tecnologie e del mondo virtuale nei nostri modi di agire, pensare e comunicare. Alla luce di una molteplicità di evidenze ed eventi, risulta semplice ora comprendere come i timori espressi all'epoca dall'Autore si poggiassero su basi ben fondate e successivamente non arginate con efficacia: "Lo chiamo lato oscuro perché è popolato da individui e gruppi che, pur nelle diversità di accenti e idiomi utilizzati, parlano tutti, salvo qualche rara ma importante eccezione, il linguaggio della violenza, della sopraffazione e dell'annientamento nei confronti degli altri esseri umani"¹.

Già in quegli anni, secondo Roversi, una massa consistente di navigatori virtuali era attratta da messaggi, opinioni, interpretazioni e riletture dei fatti impregnate dall'antico sentimento dell'odio, portando ad abbandonare le speranze, forse le utopie, che il processo di civilizzazione avrebbe contribuito a estinguerlo, o per lo meno a renderlo poco popolare: al contrario, ad amplificarne la portata e la risonanza erano addirittura intervenute le più moderne tecnologie.

In ambito internazionale, è a partire dalla giurisprudenza statunitense, nel dibattito sull'*hate speech* e sui diritti civili nel cyberspazio, che dalla fine degli anni Novanta il fenomeno comincia a essere studiato², non senza preoccupazione e senso di urgenza, ben presto espandendosi in altri recinti disciplinari. Dal momento che il concetto di *hate speech* mantiene un complesso, talvolta ambiguo, legame con quanto afferisce alla sfera della libertà di espressione, dei diritti individuali, di gruppo e delle minoranze, della dignità e dell'uguaglianza, la sua definizione fatica a trovare unanime consenso. Il termine si riferisce alle espressioni linguistiche che incitano al male, in modo particolare all'ostilità, alla discriminazione e alla violenza, nei confronti di determinati gruppi sociali, etnici, religiosi o culturali identificati come bersaglio; non si limita alle frasi che apertamente spingono all'atto violento, ma si estende anche ai messaggi che, spesso in modo strumentale, favoriscono un clima di pregiudizio e di intolleranza, e che quindi si pongono alla base di potenziali manifestazioni di discriminazione, ostilità e aggressività³. Ricorrendo a parole, immagini e suoni, l'*hate speech* può mirare sia a disumanizzare e sminuire i membri di un certo gruppo, ritraendoli come sgradevoli e sgraditi, sia a rafforzare il senso di adesione al proprio gruppo egemone (e in pericolo), esplicitando come certe idee appartengano a molti e possano essere a fondamento di piccole o grandi comunità di simili,

¹ A. Roversi, *L'odio in Rete. Siti ultras, nazifascismo online, jihad elettronica*, Bologna, il Mulino, 2006, p. 21.

² M. L. Siegel, *Hate speech, civil rights, and the Internet: The jurisdictional and human rights nightmare*, in "Albany Law Journal of Service & Technology", 9, 1999, pp. 375-398.

³ I. Gagliardone, D. Gal, T. Alves, G. Martinez, *Countering online hate speech*, Paris, UNESCO, 2015.

allontanando lo spettro della solitudine⁴. Si tratta quindi di un discorso che dal piano delle idee si sposta e produce effetti su quello della concreta, fattiva realtà, che manipola indirizzandole ai propri scopi situazioni di conflitto, instabilità e tensione, unendo e al contempo dividendo, generando antagonismo tra le persone attraverso la costruzione di un “noi” e un “loro”.

Sul finire del secolo scorso, le possibilità sempre crescenti offerte da Internet, in modo particolare un accesso senza precedenti all’informazione e la facilità di comunicare con altri individui in tempo reale e a basso costo, hanno favorito e accelerato il processo di diffusione degli *hate speech*, facendo dell’ambiente virtuale il loro terreno privilegiato. In quegli anni compaiono, destinati a moltiplicarsi in poco tempo, i primi siti che incitavano esplicitamente alla violenza, servendosi della Rete non solo come piattaforma riservata ai membri che precedentemente comunicavano con altri mezzi, ma anche come strumento per fare proseliti, con l’intento di raggiungere e indottrinare non solo gli estremisti, ma anche gli utenti più pacati e moderati⁵. Internet diviene così anche un network dell’odio su scala internazionale, un mezzo di propaganda razzista, in molti casi a opera dei nazionalisti bianchi, i cui messaggi venivano spesso camuffati in considerazioni di tipo pseudoscientifico, radicate nella verità di fatti e teorie, mentre i bersagli rimanevano sempre gli stessi (afroamericani, ebrei, omosessuali, arabi, ispanici, altre minoranze): “L’odio, online, non mutava forma ed essenza rispetto alla nozione tradizionale già nota ai giuristi del tempo: si era sempre in presenza dell’azione di individui che miravano a sottomettere e umiliare altre persone e a trattarle in maniera discriminatoria. Il razzismo e le espressioni d’odio, per loro natura, mirano a negare i basilari diritti umani e a offendere la dignità umana: Internet, per la prima volta, offriva un forum nel quale i razzisti potevano creare i loro messaggi e trasmetterli a individui in tutto il mondo con pochissimo sforzo, riuscendo a portare offese *su larga scala*”⁶.

L’evoluzione dell’odio online procede di pari passo con le mutazioni nei contenuti, nei mezzi, nelle potenzialità e quindi negli usi di Internet, nel suo rapporto con le persone: nei suoi cambiamenti, ma soprattutto in quelli prodotti in noi, seguendo la traiettoria del passaggio dall’idea di cyberspazio come entità altra a quella di Rete come realtà immanente. Sono storia degli anni Novanta i Mud, le chat line, i newsgroup, realtà virtuali in cui era possibile, interfacciandosi con sconosciuti senza mai incontrarli, interpretare ruoli, assumere sembianze diverse da quelle esibite nella vita reale, per poter diventare, limitatamente a quegli ambienti, ciò che non si era, ma che si sarebbe desiderato essere, al netto delle inibizioni e dei compromessi insiti nelle interazioni sociali. Internet diveniva così cyberspazio e Noosfera⁷, un luogo etereo, intangibile, frequentato per dimenticare della vita reale e sperimentare nuove dimensioni del

⁴ J. Waldron, *The Harm in hate speech*, Cambridge, MA, Harvard University Press, 2012.

⁵ P. B. Gerstenfeld, D. R. Grant, C. Chiang, *Hate online: A content analysis of extremist Internet sites*, in “Analyses of Social Issues and Public Policy”, 3, 1, 2003, pp. 29-44.

⁶ G. Ziccardi, *L’odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*, Milano, Raffaello Cortina, 2016, p. 70.

⁷ Il termine Noosfera venne coniato con profetico anticipo da Theilhard de Chardin per indicare l’insieme di tecnologie, codici e sistemi di comunicazione che avrebbero trasformato il mondo in un enorme sistema pensante artificiale. Cfr. P. Theilhard de Chardin, *L’avvenire dell’uomo*, in *Opere di Theilhard de Chardin*, Milano, Il Saggiatore, 1972.

proprio essere⁸, in cui intrecciare relazioni che erano precluse dai vincoli della routine quotidiana, rapporti interpersonali in cui il fattore della distanza veniva superato con la prossimità di tastiere e monitor, basati sulla condivisione di interessi, ma anche sul sottile godimento nel costruirsi maschere e fantasticare sull'improbabile. Seppure parallela e differente rispetto a quella quotidiana delle interazioni vissute in carne e ossa, con esigui punti di contatto, la vita in Rete era considerata ugualmente reale. Erano reali le emozioni provate sperimentando nuovi modi di presentazione del sé, più o meno consapevolmente allentando le forme di autocensura, in favore di una più marcata indulgenza verso se stessi: "Non ci si presentava sui palcoscenici pubblici degli ambienti digitali esibendo le vere qualità fisiche, caratteriali e morali, e non si interagiva con le altre persone online sulla base degli stessi codici di condotta sociale a cui si doveva abitualmente sottostare nella vita reale, ma ci si presentava come persone diverse che, in una sorta di simulazione consensuale, si divertivano a sfidare, manipolare, alterare, smontare e ricomporre continuamente i pezzi principali della loro dimensione quotidiana e le regole che la governavano per costruire una dimensione collettiva e immaginaria del tutto diversa"⁹.

Agli albori del nuovo Millennio, la comparsa di alcuni servizi che, in modo gratuito e senza presupporre nell'utente particolari competenze informatiche, offrivano la possibilità a ciascuno di costruirsi la propria pagina Web personale, si configura come un momento fondamentale nel passaggio dal cyberspazio all'immanenza della Rete. Diventa ora possibile, e lo diventerà ancora di più da lì a poco con l'arrivo dei blog, da parte di chiunque, rivolgersi non più soltanto a un numero limitato di interlocutori virtuali, ma potenzialmente a tutti, all'intera comunità mondiale dei frequentatori del Web: è sufficiente costruirsi un sito, e tramite esso esprimere a chiunque voglia accedervi, per affinità, curiosità o interesse, la parte di se stessi che si ritiene opportuno condividere, senza più nascondersi dietro identità immaginarie, mascherate e parallele. Per la prima volta, chiunque può diventare produttore di comunicazione, persino di informazione, su scala planetaria: anche i diffusori d'odio, razzismo e xenofobia. Riprendendo una terminologia cara a Manuel Castells, accanto agli *interacted*, i fruitori dei media tradizionali (televisione, radio, giornali), cresce il numero degli *interacting*, coloro che tramite la Rete selezionano e addirittura si costruiscono i propri circuiti di comunicazione e informazione¹⁰. A completare questo mutamento, sempre in quegli anni, sopraggiungono le evoluzioni del telefono cellulare in smartphone e la diffusione della tecnologia wireless, capaci di rendere la comunicazione simultanea, ubiqua e immediata, e di sancire in modo definitivo l'immanenza di Internet.

Nel 2004, in conclusione a un loro saggio intitolato proprio *The Immanent Internet*¹¹, Barry Wellman e Bernie Hogan affermano che gli effetti di tale immanenza non sono tecnologicamente predeterminati né sociologicamente predestinati, ma strettamente dipendenti dagli usi

⁸ S. Turkle, *La vita sullo schermo*, Milano, Apogeo, 1997; A. Markham, *Life Online*, London, Altamira Press, 1998.

⁹ A. Roversi, *L'odio in Rete. Siti ultras, nazifascismo online, jihad elettronica*, cit., p. 34.

¹⁰ M. Castells, *The Rise of the Network Society*, Oxford, Blackwell, 1996.

¹¹ B. Wellman, B. Hogan, *The Immanent Internet*, in J. McKay (Ed.), *Netting Citizens*, St. Andrews, Scotland, University of St. Andrews Press, 2004.

che gli esseri umani ne faranno. Alla visione ottimistica di questi autori, che vedono nella crescita della connettività reticolare di Internet la prosecuzione con altri mezzi di una coesione sociale apertamente in crisi, Antonio Roversi contrappone una posizione più critica e disincantata, secondo la quale la Rete non fa altro che riproporre le stesse conflittualità, divisioni, barriere e forme di incomunicabilità e ostilità presenti ormai ovunque nel mondo, la stessa miriade di universi chiusi, di valori da accettare o rifiutare in blocco, senza possibili mediazioni, contributi critici, sbocchi inediti, coinvolgendo in modo più o meno diretto tutti i cittadini.

Accanto ai produttori di informazione per professione o profitto, entità nate su carta o su etere e solo successivamente migrate su Internet, convivono nell'ambiente elettronico gli ideatori e diffusori di contenuti più informali, che agiscono in modo meno strutturato, più cooperativo, indipendente dai grandi capitali e dal mondo industriale, attingendo consenso "dal basso"¹².

"Il punto cruciale, però, è il seguente: prima la sfera pubblica era *controllata* dai mass media tradizionali, ossia ciò che era veicolato – argomenti, dibattiti, opinioni, temi in discussione – era sempre passibile di un controllo nella sua presentazione e nella sua circolazione. Ora la sfera pubblica vede ancora presenti i mass media, seppure in forma adattata al nuovo ambiente di Internet, ma il controllo non è più di loro esclusiva competenza, bensì è Internet, con l'economia dell'informazione condivisa, che sembra essersi *incorporata* nel dibattito democratico e, quindi, nella democrazia stessa"¹³.

Di fronte all'enorme e disordinata quantità di possibili fonti informative, le persone tenderebbero a selezionare le notizie e gli approcci con cui vengono affrontati determinati contenuti perseguendo non tanto completezza e obiettività, quanto la conformità alle proprie convinzioni acquisite, anche quando stereotipate o discriminanti, escludendo le altre: è su questo terreno che i diffusori online degli *hate speech* riescono a muoversi con agilità ed efficacia.

La più recente comparsa e diffusione dei social network ha amplificato questi fenomeni: nel 2014, l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali ha registrato 700 casi di espressioni razziste su Facebook e altre piattaforme simili¹⁴, mentre si moltiplicano le evidenze degli effetti dell'*hate speech*, che dal mondo virtuale si proiettano su quello della realtà, delle relazioni e dei contesti quotidiani. L'avvento dei social network ha elevato alla sua massima espressione l'immanenza di Internet, che si configura oggi come non mai come un network globale, reale e concreto, capace di veicolare dati, parole e contenuti destinati ad attraversare i continenti e a generare sulle persone effetti tangibili, a provocare comportamenti che possono essere di inaudita violenza, o anche solo di velata discriminazione, ma comunque connotati dal medesimo odio assorbito dal Web.

Online, e soprattutto sui social network, l'*hate speech* si contraddistingue e si differenzia rispetto ai discorsi ostili negli altri ambienti per quattro caratteristiche: la permanenza dell'odio, il suo ritorno imprevedibile, l'anonimato, la transnazionalità¹⁵. L'odio online permane, rimane

¹² Y. Benkler, *La ricchezza della rete*, Milano, Università Bocconi Editore, 2007.

¹³ G. Ziccardi, *L'odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*, cit., p. 73.

¹⁴ Centro Studi e Ricerche IDOS, *Dossier Statistico Immigrazione 2014 – Rapporto UNAR*, Roma, Edizioni IDOS, 2014.

¹⁵ I. Gagliardone, D. Gal, T. Alves, G. Martinez, *Countering online hate speech*, cit.

attivo per lunghi periodi di tempo e in molte forme, moltiplica se stesso sulle numerose piattaforme e intreccia collegamenti e risonanze generando reticoli inesorabili che coinvolgono ambienti dai contenuti affini. Anche quando viene rimosso, un contenuto può ripresentarsi altrove, o nella medesima piattaforma sotto veki diverse, spesso proteggendo autore e diffusori con l'aura opaca dell'anonimato. Pensandosi anonime, le persone si sentono più libere di esprimere il loro odio su dimensioni transnazionali; travalicando confini, idiomi e barriere spazio-temporali, possono esasperare i messaggi tramite iperboli prive di inibizioni e vergogna, nella consapevolezza (il più dei casi non completamente fondata) di non essere identificate.

Navigando tra i social network, è oggi possibile rintracciare temi razzisti sia nelle dichiarazioni spontaneamente postate dai singoli utenti, sia nei documenti di seconda mano riportati sotto forma di link: notizie da giornali online, video, immagini, pagine Web, solitamente corredate da commenti che ne rafforzano i contenuti e fanno maggiore chiarezza sul punto di vista di chi ha scelto di metterli in bacheca, contrapposto o aderente a quelli, non sempre sinceri e spesso narcisistici, di coloro che accettano di prendere parte alle relative conversazioni online. Seppure i messaggi d'odio assumano diversi gradi di pericolosità a seconda di quanto disumanizzanti e violenti sono i contenuti, dell'autorevolezza e della popolarità di chi li diffonde, della frequenza con cui sono ripresi e riproposti da altri utenti, dei contesti in cui vengono accolti, delle caratteristiche di coloro che li recepiscono, è innegabile che, inteso nella sua totalità, il fenomeno del razzismo online debba ormai considerarsi oggetto di preoccupazione a livello globale, soprattutto perché si inserisce, con un ruolo di primo piano, in un processo di normalizzazione della discriminazione e della brutalità, di caduta del velo di censura e di pudore personale nelle persone, quasi anestetizzate, rese apatiche e indifferenti, incapaci non solo di indignarsi, ma anche di prendere in considerazione in modo critico i pregiudizi e le reazioni dettate dall'emotività. Le categorie sociali, etniche e culturali prese di mira non differiscono da quelle attaccate nel passato con altri mezzi, e tuttora le occasioni scatenanti, gli spunti su cui basare le invettive, scaturiscono dalla cronaca nera e dall'attualità, ma l'assoluta novità di poter canalizzare in pochi secondi, grazie alle tecnologie, milioni di espressioni di odio costituisce una esplosiva deriva difficilmente arginabile.

In questo periodo storico contraddistinto dall'ascesa nel mondo occidentale dei movimenti populistici, che hanno ormai superato le tradizionali appartenenze di destra o sinistra, e comunque dalla maggiore caratterizzazione in chiave populistica da parte di tutti i partiti, sovente considerazioni di tipo razzista si intersecano con argomenti afferenti la politica interna o internazionale. Simili discorsi, che si manifestano tramite espressioni di rabbia, disgusto od ostilità appena insinuata, non sono più appannaggio esclusivo dei partiti di estrema destra, ma fanno parte della retorica di tutti i partiti di massa, seppur con connotazioni differenziate, per il semplice motivo che hanno un grande impatto sulla popolazione, ponendosi spesso come barometro del consenso elettorale.

Altro tema decisamente attuale, e spesso indebitamente contaminato con caratterizzazioni di tipo etnico e razziale, è quello della religione, pericolosamente declinato nell'identificazione di particolari fedi con dogmatismi, terrorismo e assoluto diniego all'integrazione, anche con interpretazioni faziose e fallaci del fenomeno che, a partire dagli anni Novanta e in modo più accelerato dopo l'11 settembre 2001, ha visto le religioni uscire dalla loro dimensione domestica

e privata per entrare con prepotenza nel dibattito e nella sfera pubblica¹⁶. La forza dei messaggi antireligiosi sul Web e nei social network assume dinamiche e manifestazioni simili a quella delle teorie negazioniste e revisioniste, che si adoperano in riletture parziali e distorte della Storia. Di fronte alla mancanza di filtri, di criteri e confini condivisi tramite cui considerare la veridicità, la legittimità e la moralità delle informazioni e delle interpretazioni, nel mare magnum delle versioni contrapposte le tesi si confondono con le antitesi, le deduzioni con le controdeduzioni, le verità con le menzogne, fatti contrapposti coesistono contraddicendo ogni logica, il principio stesso della prova diviene poco più che opzionale, certamente asservito alla predominanza dei processi di persuasività e seduzione intellettuale. Trasformata nella ripetizione di un eterno presente, la narrazione storica fa registrare sul Web il successo della ridondanza di certe tesi e dell'efficacia di certi linguaggi, cui la ricerca della veridicità non può fare altro che soccombere¹⁷, come con amara lucidità analizza Valentina Pisanty: "L'estrema facilità con cui i negazionisti accedono all'autostrada informatica ha importanti conseguenze sulle strategie con cui i sostenitori della storiografia accreditata cercano di combattere il fenomeno. Se con le vecchie tecnologie comunicative (carta stampata e video) era ancora possibile pensare di reprimerlo tramite la censura, con l'avvento e la diffusione di internet questo obiettivo è divenuto irrealizzabile. Al di là del complesso dibattito sull'opportunità o meno di censurare i testi degli autori in questione, un simile proposito si rivela ormai anacronistico, e al divieto di pubblicazione devono subentrare strategie più articolate"¹⁸.

2. Messaggi d'odio su Facebook

Si desidera ora proporre alcune riflessioni a partire da un approfondimento empirico condotto sul fenomeno dell'*hate speech* sui social network, e nella fattispecie sul più popolare tra essi: Facebook. Considerando l'arco di tempo che va dal 19 settembre 2016 al 18 marzo 2017, sono state prese in esame le bacheche virtuali di dieci utenti italiani di età adulta, in precedenza individuati come diffusori abituali di messaggi discriminanti e ostili verso determinati gruppi etnico-culturali e religiosi. Occorre specificare che la presente indagine si pone come momento iniziale di un progetto più ampio e ambizioso, ragion per cui assume un approccio prettamente qualitativo ed esplorativo, prefissandosi lo scopo di analizzare i contenuti¹⁹ e le forme dei messaggi d'odio, e non le caratteristiche di coloro che li diffondono, aspetti che verranno tuttavia considerati nel prosieguo della ricerca. L'attenzione prioritaria ai contenuti e alle modalità con cui vengono espressi è riconducibile all'intento di considerare in primo luogo su quali categorie tematiche e attraverso quali espedienti linguistici fanno leva per esse-

¹⁶ S. Ferrari, *Libertà religiosa e sicurezza nazionale in Europa dopo l'11 settembre*, in "Quaderni di Diritto e Politica Ecclesiastica", 1, 2005, pp. 161-184.

¹⁷ C. Vercelli, *Il negazionismo. Storia di una menzogna*, Roma-Bari, Laterza, 2013.

¹⁸ V. Pisanty, *L'irritante questione delle camere a gas. La logica del negazionismo*, Milano, Bompiani, 2014.

¹⁹ I riferimenti metodologici sull'analisi del contenuto risalgono a: A. Bryman, *Quantity and Quality in Social Research*, London, Routledge, 1988; A. Bryman, *The Research Question in Social Research: What is its Role?*, in "International Journal of Social Research Methodology", 10, 2007, pp. 5-20.

re efficaci sui fruitori, per catturare attraverso l'espressione dell'odio l'attenzione e spesso il consenso. All'interno dell'universo razzista, quali argomenti suscitano maggiore clamore e presa? Secondo quali modalità i linguaggi verbali e visivi si modulano per accendere l'attenzione? E ancora: come contrapporre, sul piano educativo, azioni e strategie in grado di promuovere processi di riflessione e critica sia sui contenuti, sia sulle forme dei messaggi d'odio?

Su questa contestualizzazione trova parziale giustificazione l'evidenza che tutti e dieci gli utenti considerati sono di genere maschile, dal momento che risulta ben più difficile trovare tra le utenze femminili persone che con sufficiente assiduità postano *hate speech* sulle proprie bacheche. La constatazione che, tuttavia, non mancano e non sono di certo rari i commenti, anche piuttosto netti, di donne e ragazze a post razzisti pubblicati da maschi, ci permette di azzardare che convinzioni e pensieri di questo tipo appartengano e siano diffusi anche tra il genere femminile, ma non vengano espressi col clamore di un messaggio in bacheca per questioni di pudore, convenienza e adesione ai ruoli connessi alla femminilità.

Ad accomunare i dieci utenti considerati è la frequenza perlomeno settimanale, ma in certi casi e in certi periodi, in corrispondenza con determinati eventi a livello personale, locale o nazionale, anche quotidiana, con cui postano messaggi o materiali discriminanti. A differire sono i toni dei messaggi e la scelta dei materiali proposti. Dato il limitato numero delle casistiche considerate, non è qui possibile affermare una correlazione tra livello di istruzione, occupazione e modalità espressive dell'*hate speech*, rimane comunque il fatto che, mentre tra gli utenti laureati o diplomati, occupati in mansioni di tipo intellettuale, educativo o d'ufficio, è stata riscontrata la tendenza a proporre notizie da fonti di informazione riconosciute, quotidiani nazionali di orientamento conservatore o blog molto popolari, oppure dichiarazioni di leader politici, accompagnate da commenti ironici e con sottintesi velati, come a ribadire una precisa, consapevole e critica scelta di campo, nelle bacheche delle persone con livello di istruzione inferiore, impegnate in mestieri di tipo manuale, prevalgono messaggi più diretti, apertamente razzisti, che escono dalla "pancia" più che da un ragionamento, rinforzati molto spesso da immagini appositamente prodotte e diffuse nella Rete da sconosciuti autori, riproposte con forza da gruppi online o singoli blogger che hanno ormai raggiunto una pericolosa (seppur di nicchia) popolarità.

Le notizie riportate sulle pagine Facebook degli utenti presi in considerazione sono tratte da quotidiani online di diffusione regionale, provinciale o nazionale, in molti casi con una corrispettiva tiratura cartacea, la cui posizione nei confronti dell'immigrazione è ben nota, sostenuta da un linguaggio netto e spesso violento, in cui i flussi migratori e la presenza degli stranieri in Italia vengono rappresentati attraverso gli occhi degli autoctoni che non li gradiscono²⁰, attraverso la prospettiva di un Noi che definisce un Loro come problema²¹. Una rassegna di titoli riportati nelle bacheche, spesso accompagnati da immagini poco rassicuranti, rende nel migliore dei modi l'idea: "Requisiamo la casa di Alfano per metterci gli immigrati: ecco come fa-

²⁰ A. Sayad, *La doppia assenza*, Milano, Raffaello Cortina, 2002.

²¹ A. Dal Lago, *Esistono davvero i conflitti tra culture? Una riflessione storico-metodologica*, in C. Galli (a cura di), *Le sfide del Multiculturalismo*, Bologna, il Mulino, 2006; S. Palidda, *Mobilità umane*, Milano, Raffaello Cortina, 2008.

re”; “Non sono poveri e non scappano dalla guerra né dalla fame, ecco perché i profughi vengono in Italia”; “Palme in piazza Duomo? Coi cammelli sembra Africa”; “Un migrante uccise e stuprò questa ragazzina: ma la tv pubblica nasconde tutto”; “I figli degli immigrati? Se ne fregano di essere italiani: sfregio all’Italia”.

Ricorrendo a punti di vista parziali, anche quando riferiti a intellettuali o presunti esperti, non di rado dando adito a frecciate nei confronti di politici poco amati (*Alfano*), gli stranieri vengono ritratti nella duplice veste di soggetti passivi che senza alcun merito o effettivo bisogno (*non sono poveri e non scappano da guerra o miseria*) beneficiano di atti di filantropia da parte delle nostre istituzioni (*l’accoglienza e la disponibilità di alloggi*) e di soggetti attivi protagonisti di azioni negative e problematiche (*omicidi e stupri*), per di più irrispettosi e non grati verso il Paese che li ospita (*se ne fregano di essere italiani*), che anche per causa loro muta in peggio (*la piazza Duomo di Milano rovinata dalle palme*).

Gli elementi più eclatanti e destabilizzanti di attualità, scontro politico e cronaca nera vengono prima enfatizzati nei giornali online, poi resi ancora più esplosivi quando riproposti nelle bacheche sui social network, accompagnati da commenti che ne estremizzano i contenuti e ripresi in discussioni talvolta lunghe e accese, sempre indissolubilmente legati ai temi di maggiore attualità, alle minacce percepite come imminenti, prima tra tutte, ai giorni nostri, l’Islam: “La guerra (islamista) dei soldi”; “Se il Papa non sa dire terrorismo islamico”; “Ecco i nuovi fondi per Hillary da parte dei Fratelli musulmani”; “Assaggi di Sharia dedicati ai progressisti multiculti”.

Notizie da quotidiani online sono anche riprese nelle bacheche di importanti politici italiani, corredati da commenti, a loro volta riproposti da migliaia di utenti, che non tengono certo bassi i toni: “Manifesta tutta la più violenta ostilità nei confronti delle nostre istituzioni e di chi lo ospita. Fuori subito!!!”; “PAZZESCO!!! I “migranti”, gentilmente ospitati a Bari a spese degli italiani, come ringraziamento AGGREDISCONO la giornalista di Rete 4 (“Sei una PUTTANA”) e ai...”; “Non ho parole. Una preghiera e tanta rabbia: clandestini coccolati e italiani, dopo una vita di lavoro, dimenticati”.

In altre circostanze, ma ottenendo analogo consenso e risonanza, in forma scritta o tramite video i politici esprimono direttamente il loro pensiero, senza riproporre altre fonti: “Ieri un uomo, inserito nella lista dei terroristi islamici in Francia, ha sgozzato padre e figlio al grido di “Allah è il più grande”. Ieri il premier turco Erdogan ha invitato i suoi connazionali sparsi in Europa “a fare 5 figli per coppia, così il futuro sarà nostro”. Oggi c’è stata una sparatoria all’aeroporto di Parigi, ucciso l’assalitore. Cos’altro dobbiamo aspettare??? Bloccare partenze e sbarchi, controllare i confini, espellere tutti gli islamici estremisti, sospendere ogni dialogo con la Turchia. Perché tutti gli altri tacciono? Secondo voi hanno paura?”.

Viviamo nell’epoca della paura liquida²²: diffusa, sparsa, indistinta, fluttuante, priva di una chiara spiegazione, ma strettamente connessa alle nostre incertezze, all’ignoranza su quale sia la minaccia e su come dovremmo reagire, al pervasivo senso di insicurezza e vulnerabilità che ci spinge a scaricarne le cause sulle manifestazioni più evidenti della diversità, prime tra tutte gli immigrati stranieri. Si apre in questo modo un terreno sconfinato e fertile in cui non so-

²² Z. Bauman, *Paura liquida*, Roma-Bari, Laterza, 2006.

lo i politici più o meno populistici possono ricercare facile consenso, ma anche chiunque lo desideri e, oltre a dimestichezza con i molti linguaggi della Rete, abbia la costanza di applicarvi con una assidua presenza online, può conquistare un barlume di effimera popolarità. È il caso dei tanti “Personaggi pubblici” nati sul Web, a partire magari da video caricati su YouTube e divenuti presto virali, sino a rendersi, coi loro post e invettive, interlocutori di riferimento per migliaia di utenti.

Uno di loro, presente nelle bacheche di alcuni dei dieci utenti qui considerati, il giorno della sua laurea si fece riprendere mentre bruciava una copia della tesi, dichiarando il proprio sdegno per la classe politica italiana e diffuse sul Web quel video, ottenendo una improvvisa, clamorosa popolarità tra i più giovani. A oggi, la sua pagina Facebook ha totalizzato ben 557.910 seguaci, con goliardia si dichiara “finanziato gentilmente da Trump e Putin per aiutarli nella conquista del mondo” e ospita materiali come questo, da lui stesso prodotto e condiviso da più di trentamila utenti:



Immagine 1 – Dichiarazione attribuita a Marine Le Pen

L'esercizio di decontestualizzare, talvolta travisandole, la parole di leader politici internazionali, o addirittura di attribuire loro dichiarazioni inventate, ponendole in pasto alla Rete, è un furbo e diffuso espediente per recepire immediato consenso. Lo fanno singoli blogger e personaggi che scelgono di metterci firma e faccia. Accanto a loro, in parecchi preferiscono l'anonimato e danno vita a popolari gruppi Facebook dai nomi inequivocabili, come ad esempio *DNA 100% Italiano* e *Italiani compatti*, cui aderiscono decine di migliaia di persone. Al narcisismo e alla voglia di far parlare di sé subentra in questi casi, nella molteplicità di commenti, considerazioni e opinioni tutte simili tra loro, la forza dei messaggi che si vogliono fare passare, senza cercare glorie personali, ma rafforzando dentro se stessi la convinzione di non essere soli coi propri convincimenti, ma parte di una grande comunità di persone. I materiali pubblicati, e riproposti in migliaia di bacheche, forse proprio perché anonimi, e quindi scevri da

possibili contestazioni rivolte a una persona in particolare, risultano ancora più diretti e arbitrari, si preoccupano ancor meno di fondarsi su verità o interpretazioni pseudoscientifiche, pur non rinunciando a riproporre icone storiche, ma puntano diretti all'emotività, ai sentimenti di rabbia e ostilità che in molti condividono, espressi con un linguaggio semplificatore e talvolta oltremodo scurrile.



Immagini 2 e 3 – *Italiani compatti*
(fonte: <https://www.facebook.com/italianicompatti/>)

3. Odio in rete e pedagogia interculturale

Secondo una indagine affidata da Generazioni Connesse a Skuola.net e all'Università degli Studi di Firenze, nel 2017 il 21% dei giovani tra gli 11 e i 18 anni dichiara di essere sempre connesso, il 19% tra le 5 e le 10 ore quotidiane, il 30% tra le 3 e le 4 ore, il 18% 1 o 2 ore, il 12% mai o molto raramente. Per il 56% l'utilizzo dei social network costituisce l'attività online principale, quella cui dedicare più attenzione e tempo. In media ciascun ragazzo utilizza quattro social network: tra questi, i più popolari sono Facebook, WhatsApp e Instagram, frequentati rispettivamente dal 77%, 81% e 62% del campione. Dinnanzi alle notizie lette sui social network, il 24% tende a fidarsi e non ritiene necessario verificarne la veridicità, soprattutto quando sono condivise dagli amici²³. Si tratta di dati particolarmente significativi perché confermano una volta di più l'assiduità con cui i più giovani frequentano gli ambienti dei social network online e sono quindi esposti ai rischi in essi contenuti, tra i quali importanza rilevante assume l'*hate speech* a sfondo razzista. La medesima ricerca mette bene in evidenza anche l'assenza

²³ Generazioni Connesse, MIUR, *Online/Offline la doppia vita dei teenagers*, in [http://www.istruzione.it/allegati/2017/Infografica_2017_Generazioni_Connesse_\(Stampa\).pdf](http://www.istruzione.it/allegati/2017/Infografica_2017_Generazioni_Connesse_(Stampa).pdf), consultato in data 18/03/2017.

di clamore con cui viene percepito l'*hate speech*, divenuto ormai una prassi quotidiana, accettata e consolidata: il 10% del campione ha ammesso di avere almeno una volta insultato o criticato aspramente un coetaneo sui social network, il 28% afferma che non avrebbe usato le stesse parole in una interazione faccia a faccia, il 13% ha scritto frasi offensive nella pagine di un personaggio famoso.

I fatti di cronaca, ma anche il crescente numero di filmati disseminati sulla Rete dagli stessi giovani protagonisti di episodi di bullismo, dimostrano come i nessi tra l'assidua frequentazione dei social network da parte dei bambini e dei ragazzi, la normalizzazione dell'odio online, la profusione di messaggi razzisti e l'effettiva pratica di azioni discriminatorie nella realtà siano quanto mai saldi e preoccupanti. L'immanenza di questa spirale di odio e violenza che fluttua dal mondo virtuale a quello della realtà sensibile, e viceversa, necessita di essere collocata tra le urgenze educative del nostro tempo, e come tale considerata. La presa di coscienza che si tratta di un odio reale, tangibile e manifesto, deve costituire il punto di partenza per qualsiasi riflessione e per pianificare azioni di contrasto e prevenzione che inevitabilmente interverranno a più livelli, con più strumenti e su più ambienti (virtuali o non).

Un primo passo, importante ma non sufficiente, consiste nel contrastare i discorsi d'odio presenti online sul piano della veridicità e della correttezza del linguaggio, svelandone inesattezze, faziosità, falsità, e contrapponendo informazioni precise, appropriate nel linguaggio e dalla documentata e dimostrabile verità. Esistono, in Italia e all'estero, in molti casi su base volontaria o senza fini di lucro, interessanti realtà che si dedicano al monitoraggio delle notizie e dei contenuti diffusi dai mass media e più volte riproposti sui social network, nelle modalità analizzate in questo articolo. Tra queste, è possibile citare la redazione "Occhio ai Media" (www.occhioaimedia.org), attiva dal 2010 presso l'associazione multiculturale ferrarese Cittadini del Mondo, con lo scopo di segnalare, sul sito ma anche sull'apposita pagina Facebook, gli articoli discriminanti, nei contenuti e nel linguaggio, presenti sulle riviste e sui quotidiani italiani, molto spesso nelle loro versioni online. In un post pubblicato su Facebook il 6 marzo 2017, i membri della redazione rendono ben chiare le loro ragioni: "Sappiamo che i problemi della nostra società non sono provocati dai giornali ma il modo con cui sono trasmesse le notizie può influenzare, e molto, la formazione di un pregiudizio razzista. Per questo in molti Paesi europei esistono regole scritte, e non, che si traducono in un linguaggio giornalistico più corretto di quello utilizzato generalmente dai giornali italiani. È un dato di fatto che se si legge di continuo titoli del tipo 'tunisino ruba una bicicletta' o 'rumena fermata in un supermercato' per citare i più blandi, alla fine nell'etichetta negativa si finisce per coinvolgere migliaia di persone oneste, colpevoli solo di appartenere ad una minoranza etnica e si finisce per associare ad ogni genere di accusa generalizzata intere etnie con la criminalità, con la violenza sessuale, con la prostituzione, con lo spaccio della droga. Senza contare la de-umanizzazione che alcuni articoli sottintendono, racconti nei quali gli immigrati compaiono come animali piuttosto che esseri umani. Molti di noi ragazzi hanno origine straniera e siamo stanchi di essere bollati con etichette negative che non ci descrivono ma che, a volte, interferiscono con la nostra vita sociale in questo Paese, che è anche il nostro Paese".

Come è stato già messo in rilievo nelle pagine precedenti, l'avvento di Internet e dei social network ha permesso a una moltitudine di soggetti, in forma singola o associata, di poter dif-

fondere messaggi a un vasto pubblico, affiancandosi alle tradizionali agenzie di comunicazione, ma senza essere soggetti ad alcun tipo di filtro e controllo. Educare i bambini e i ragazzi a orientarsi in quella selva intricata e fitta di stimoli, messaggi, immagini e informazioni che è oggi la Rete, coi suoi pericoli e le sue buone opportunità, diviene una sfida importante per una educazione ai media (e con i media) che non si limiti a elaborare forme di protezione ormai inefficaci, ma che miri piuttosto a fornire le competenze per affrontare in modo critico e costruttivo i molteplici universi di linguaggi e ammiccanti innovazioni tecnologiche che si presentano innanzi²⁴. Sebbene divisiva e di frequente criticata, la definizione di “nativi digitali”, elaborata da Marc Prensky nel 2001²⁵, si pone come tratto d’unione, almeno in Occidente, di bambini e ragazzi con storie di vita e situazioni socio-economiche tra loro difformi, ma accomunati dalla familiarità con i linguaggi, gli ambienti, le possibilità e i rischi offerti dalle nuove tecnologie. L’alfabeto digitale appartiene al repertorio di espressioni con cui significano il loro mondo, così come i personaggi, i messaggi e i contenuti che reperiscono nella Rete assumono una innegabile connotazione di realtà, popolando e modificando il loro universo valoriale, morale e conoscitivo. Le etichette negative con cui i ragazzi di “Occhio ai Media” denunciano di essere “bollati” provengono dal mondo virtuale come da quello delle interazioni in carne e ossa, e per questo motivo vanno affrontate senza separare i due universi, ma considerandoli in modo sistemico, complesso e critico. Di fronte al proliferare di messaggi d’odio (razziale e non solo) e ostilità sulle piazze virtuali e su quelle in pietra e asfalto, è compito dell’educatore contrapporre i valori del dialogo, dell’apertura e dell’empatia, promuovere l’incontro laddove la tentazione allo scontro è abilmente instillata come scorciatoia più facile e immediata innanzi alle questioni aperte che la convivenza ci impone. Si tratta di superare la violenza tramite la nonviolenza, come in tempi non sospetti auspicava Aldo Capitini: “Della nonviolenza si può dare una definizione molto semplice: essa è la scelta di un modo di pensare e di agire che non sia oppressione o distruzione di qualsiasi essere vivente, e particolarmente di esseri umani”²⁶.

Contro la volontà di oppressione e distruzione che sottende gli *hate speech* e che sovente attecchisce nei pensieri del lettore impreparato, alimentando la catena di ostilità e chiusure, occorre sostenere, valorizzare e presentare a bambini e ragazzi una idea di cultura diametralmente opposta, ma egualmente potente, capace di aprirsi al pluralismo, a una concezione solidale delle relazioni umane, per “accogliere e rispettare tutte le culture, facendosi carico dell’umanità che producono”²⁷.

I tre livelli di riflessione e intervento, centrati rispettivamente sul contrasto ai contenuti violenti degli *hate speech*, sulla corretta alfabetizzazione mediatica e digitale e sulla promozione di una cultura di pace, dialogo e incontro devono interagire tra loro ed essere pronti a recepire con flessibilità e preveggenza i mutamenti che a ritmo inarrestabile si susseguono, nel mondo reale quanto nella Rete che un tempo si pensava fosse, soltanto, cyberspazio in cui sperimentare forse innocue esperienze parallele.

²⁴ A. Calvani, *Educazione, comunicazione e nuovi media*, Torino, UTET, 2001.

²⁵ M. Prensky, *Digital Natives, Digital Immigrants*, in “On the Horizon”, 9(5), October 2001.

²⁶ A. Capitini, *La nonviolenza oggi*, Milano, Edizioni di Comunità, 1962, p. 29.

²⁷ A. Genovese, *Introduzione*, in A. Genovese (a cura di), *Intercultura e nonviolenza*, Bologna, Clueb, 2008, p. 8.

Numerose sono le iniziative educative realizzate o tuttora in corso di svolgimento per combattere l'*hate speech* a livello locale, regionale e nazionale, in Italia ma anche negli altri Paesi europei, particolarmente efficaci quando strutturate attraverso un approccio di rete che coinvolga un adeguato ed eterogeneo numero di realtà e professionisti, anche mettendo in comunicazione le sfere della politica, della scuola, del lavoro socio-educativo e della comunicazione. Tra queste, l'Alleanza parlamentare contro l'odio, presieduta da Milena Santerini, nata il 29 gennaio 2015 a Strasburgo per iniziativa della Commissione sull'uguaglianza e la non discriminazione del Consiglio d'Europa, che raccoglie i rappresentanti di 47 diversi Paesi, uniti nell'impegno di: "prendere posizione chiaramente, risolutamente e in maniera proattiva contro il razzismo, l'odio e l'intolleranza di qualsiasi natura; promuovere la non discriminazione e il rispetto per la diversità, quali definiti nella Convenzione europea dei diritti dell'uomo e i suoi protocolli; sensibilizzare contro il razzismo e l'intolleranza i politici e la società civile, a livello nazionale ed europeo; condurre attività di campagna contro il razzismo, l'odio e l'intolleranza con tutti i mezzi, compresi i social media, in cooperazione con i parlamenti nazionali, a livello nazionale ed europeo; scambiare informazioni sul diritto e le migliori prassi per prevenire e combattere il razzismo, l'odio e l'intolleranza con parlamentari di altri Paesi; sostenere e partecipare al lavoro delle commissioni nazionali del "Movimento contro il discorso d'odio" del Consiglio d'Europa"²⁸.

All'Alleanza parlamentare contro l'odio fa capo il movimento per la lotta all'odio e all'intolleranza sul Web (*No Hate Speech Movement*), promotore di campagne di sensibilizzazione in tutti i Paesi membri e produttore di un vero e proprio manuale online con capitoli teorici e la proposta di percorsi didattici, destinato ai ragazzi delle scuole superiori e finalizzato, come suggerisce il sottotitolo, a combattere l'*hate speech* online attraverso l'educazione ai diritti umani.²⁹ Ad accomunare le diverse campagne è il focus sull'educazione ai diritti umani e sulla formazione ai media, attraverso cui è possibile sensibilizzare i ragazzi a maturare consapevolezza e criticità nei confronti dell'odio online, abbassandone la soglia di tolleranza, senza per questo percepire la necessità di limitare la libertà di espressione su internet.

Nelle praterie virtuali così come nelle relazioni in carne e ossa, occorre più che mai educare a comprendere come la libertà debba essere perseguita anche attraverso il rifiuto dell'odio, e che il dialogo, online o meno, altro non è che una meravigliosa opportunità per dare vita a nuove relazioni, sinergie, forme di comunità, prospettive che possano riempire la vita.

²⁸ Commissione sull'uguaglianza e la non discriminazione, *Carta degli impegni per l'adesione all'Alleanza Parlamentare contro l'odio*, Strasburgo, Parliamentary Assembly, Council of Europe, 2015, in <http://website-pa-ce.net/documents/19879/2555096/20161205-NHPACharter-IT.pdf/fe2a2407-86e2-4ff4-94b2-9c5a48560298>, consultato in data 03/05/2017.

²⁹ E. Keen, M. Georgescu (Eds.), *Bookmarks. A manual for combating hate speech online through human rights education*, Strasbourg, Council of Europe, 2016, in <http://www.nohatespeechmovement.org/bookmarks>, consultato in data 03/05/2017.

4. Bibliografia di riferimento

- Bauman Z., *Paura liquida*, Roma-Bari, Laterza, 2006.
- Benkler Y., *La ricchezza della rete*, Milano, Università Bocconi Editore, 2007.
- Bryman A., *Quantity and Quality in Social Research*, London, Routledge, 1988.
- Bryman, A., *The Research Question in Social Research: What is its Role?*, in "International Journal of Social Research Methodology", 10, 2007, pp. 5-20.
- Calvani A., *Educazione, comunicazione e nuovi media*, Torino, UTET, 2001.
- Capitini A., *La nonviolenza oggi*, Milano, Edizioni di Comunità, 1962.
- Castells M., *The Rise of the Network Society*, Oxford, Blackwell, 1996.
- Centro Studi e Ricerche IDOS, *Dossier Statistico Immigrazione 2014 – Rapporto UNAR*, Roma, Edizioni IDOS, 2014.
- Commissione sull'uguaglianza e la non discriminazione, *Carta degli impegni per l'adesione all'Alleanza Parlamentare contro l'odio*, Strasburgo, Parliamentary Assembly, Council of Europe, 2015, in <http://website-pace.net/documents/19879/2555096/20161205-NHPACharter-IT.pdf/fe2a2407-86e2-4ff4-94b2-9c5a48560298>, consultato in data 03/05/2017.
- Dal Lago A., *Esistono davvero i conflitti tra culture? Una riflessione storico-metodologica*, in C. Galli (a cura di), *Le sfide del Multiculturalismo*, Bologna, il Mulino, 2006.
- Ferrari S., *Libertà religiosa e sicurezza nazionale in Europa dopo l'11 settembre*, in "Quaderni di Diritto e Politica Ecclesiastica", 1, 2005, pp. 161-184.
- Gagliardone I., Gal D., Alves T., Martinez G., *Countering online hate speech*, Paris, UNESCO, 2015.
- Generazioni Connesse, MIUR, *Online / Offline la doppia vita dei teenagers*, in [http://www.istruzione.it/allegati/2017/Infografica_2017_Generazioni_Connesse_\(Stampa\).pdf](http://www.istruzione.it/allegati/2017/Infografica_2017_Generazioni_Connesse_(Stampa).pdf), consultato in data 18/03/2017.
- Genovese A. (a cura di), *Intercultura e nonviolenza*, Bologna, Clueb, 2008.
- Gerstenfeld P. B., Grant D. R., Chiang C., *Hate online: A content analysis of extremist Internet sites*, in "Analyses of Social Issues and Public Policy", 3, 1, 2003, pp. 29-44.
- E. Keen, M. Georgescu (Eds.), *Bookmarks. A manual for combating hate speech online through human rights education*, Strasbourg, Council of Europe, 2016, in <http://www.nohate-speechmovement.org/bookmarks>, consultato in data 03/05/2017.
- Markham A., *Life Online*, London, Altamira Press, 1998.
- Palidda S., *Mobilità umane*, Milano, Raffaello Cortina, 2008.
- Pisanty V., *L'irritante questione delle camere a gas. La logica del negazionismo*, Milano, Bompiani, 2014.
- Prensky M., *Digital Natives, Digital Immigrants*, in "On the Horizon", 9(5), October 2001.
- Roversi A., *L'odio in Rete. Siti ultras, nazifascismo online, jihad elettronica*, Bologna, il Mulino, 2006.
- Sayad, A., *La doppia assenza*, Milano, Raffaello Cortina, 2002.
- Siegel M. L., *Hate speech, civil rights, and the Internet: The jurisdictional and human rights nightmare*, in "Albany Law Journal of Service & Technology", 9, 1999, pp. 375-398.

Theilhard de Chardin P., *L'avvenire dell'uomo*, in *Opere di Theilhard de Chardin*, Milano, Il Saggiatore, 1972.

Turkle S., *La vita sullo schermo*, Milano, Apogeo, 1997.

Vercelli C., *Il negazionismo. Storia di una menzogna*, Roma-Bari, Laterza, 2013.

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

Wellman B., Hogan B., *The Immanent Internet*, in J. McKay (Ed.), *Netting Citizens*, St. Andrews, Scotland, University of St. Andrews Press, 2004.

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

Received April 5, 2017
Revision received May 2, 2017
Accepted May 5, 2017