



# HATE SPEECH

## CONOSCERLO E CONTRASTARLO

Guida breve per combattere  
i discorsi d'odio online.

"Hate speech: conoscerlo e contrastarlo" è una guida rivolta alla società civile che vuole mobilitarsi contro l'odio in rete realizzata da Amnesty International Sezione Italiana.

Parte dei contenuti e degli elementi grafici è stata tradotta e adattata dal manuale "*Agir contre la désinformation et les discours toxiques en ligne*", a cura di Amnesty International France, alla cui redazione hanno partecipato Édouard Portefaix, AIF e Thomas Champion, con il contributo dell'Activist Training Service.

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione è coperta da copyright: può essere riprodotta, con ogni metodo e gratuitamente, per scopi di advocacy, per fare campagne e a scopo educativo, ma non per la vendita. I titolari del copyright chiedono che tutti gli utilizzi vengano registrati in modo da valutarne l'impatto. Per la riproduzione in altre circostanze, per l'utilizzo in altre pubblicazioni, o per traduzioni e adattamenti, è richiesta un'autorizzazione scritta e può essere chiesto un compenso. Per la richiesta di autorizzazione, o per altre richieste, scrivere a [copyright@amnesty.org](mailto:copyright@amnesty.org).

# INDICE

## INTRODUZIONE

## CONOSCERE

		6
	ALL'ORIGINE DEI DISCORSI D'ODIO	7
	Percezioni e emozioni	7
	Stereotipi e pregiudizi	11
	<i>Stereotipi: 3 cose da sapere</i>	11
	Il frame narrativo	13
	IMPARARE A RICONOSCERE L'HATE SPEECH	14
	I messaggi	14
	<i>L'hate speech per la Commissione europea</i>	15
	<i>Hate speech: cosa tenere a mente</i>	16
	La narrativa dell'odio	16
	<i>Odio online: 3 caratteristiche</i>	17
	INFORMAZIONE E DISINFORMAZIONE IN RETE	18
	<i>Tutti fact checker</i>	19
	<i>Disinformazione online: 4 tipologie</i>	20
	OLTRE LA RETE: GLI EFFETTI DELL'HATE SPEECH	21
	L'impatto sui singoli individui	21
	<i>Uguali in dignità e diritti: dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo</i>	22
	Gli effetti sulla comunità	23

## CONTRASTARE 24

### COMBATTERE L'HATE SPEECH ONLINE 25

Osservare 25

Organizzarsi 26

Sicurezza tecnologica 27



*Tutela la tua identità* 28

Proteggere il lato emotivo 28



*Attenzione al crollo emotivo: evitare il burn-out* 29

### SUGGERIMENTI PRATICI PER INTERVENIRE 31

Questione di gravità 31



*Valutare l'impatto in 6 punti* 35



*Odio online, 7 spie nel linguaggio* 36

### CONTRASTARE L'HATE SPEECH NEL MODO GIUSTO 37

Modalità più o meno efficaci 37

Rispondere 38



*Contro-narrazione: cosa fare e cosa non fare* 39

Interagire con l'altro 40



*Gruppo di lavoro Task Force Hate Speech* 41

### SEGNALARE L'HATE SPEECH AI SOCIAL NETWORK 42

Su Facebook 43



*Le conseguenze della segnalazione* 43

Su Twitter 44

## FONTI UTILI 45

### REPERIRE INFORMAZIONI ONLINE: UN ELENCO 46

## INTRODUZIONE

# Odio online: la società civile in prima linea

Queste pagine cercano, in modo semplice e sintetico, di fornire alcune nozioni per comprendere i meccanismi alla base del fenomeno dell'odio online, suggerendo modalità di intervento e contrasto: l'obiettivo è quello di dare alla società civile gli strumenti per poter diventare protagonista della battaglia contro i discorsi d'odio in rete.

Dalla segnalazione alla contro-narrazione, le possibilità di fare qualcosa per dire no all'*hate speech* online richiedono un impegno che varia in termini di tempo, competenze, coinvolgimento emotivo, assecondando esigenze e disponibilità diverse. Qualunque sia la modalità scelta, la partecipazione alla lotta contro i discorsi d'odio è essenziale: laddove non arrivano gli algoritmi, la moderazione e la rimozione dei contenuti operati da social media manager, social network e autorità, il "no" di una società civile attenta giunge come un segnale potente, che delinea il limite di ciò che è tollerabile e che dà sostegno e forza alle vittime di odio e discriminazione.

Una rete sicura, dove la libertà di espressione di uno non violi il diritto alla non discriminazione di un altro, dove la comunicazione non sia violenta e favorisca il confronto anche tra posizioni lontane. Una sfida di tutti, alla quale tutti possiamo contribuire.

**CONOSCERE**



# 1

## ALL'ORIGINE DEI DISCORSI D'ODIO ONLINE

**C**omprendere i fattori alla base di un fenomeno è indispensabile per poter intraprendere qualsiasi azione volta a contrastarlo in modo efficace. Per poter individuare possibili risposte ai discorsi d'odio online, quindi, è opportuno fare un passo indietro e risalire alle loro origini: dove affondano le radici? Quali meccanismi conducono a essi? Nella prima parte di questa guida proviamo a fornire una risposta, attraverso alcune nozioni chiave.

### Percezioni e emozioni

Per comprendere e contrastare l'*hate speech* (in italiano “discorso d'odio”) è necessario partire da un breve sguardo ai **meccanismi psicologici dai quali deriva la percezione di ciò che avviene intorno a noi.**

Esiste, infatti, un certo numero di fattori che interagiscono - a volte in modo conflittuale - definendo le nostre attitudini e i nostri comportamenti: interrogarsi su come funzionano è cruciale per comprendere l'origine e la persistenza di idee false e per poter elaborare risposte efficaci.

© Amnistía Internacional/Argentina

**RESISTANCE  
IS A  
HUMAN  
RIGHT**

AMNESTY  
INTERNATIONAL

Ciò che chiamiamo “visione del mondo” è dato dalla combinazione di diversi elementi: **emozioni, identità, esperienze vissute, valori, convinzioni**. La visione del mondo determina la percezione che abbiamo delle esperienze così come il significato che attribuiamo loro. Quando ci confrontiamo con un elemento che non corrisponde alla nostra visione del mondo, può prodursi un senso di disagio, la **dissonanza cognitiva**.

Il nostro cervello risponde provando a sopprimere questa sensazione sgradevole e lo fa cambiando il significato dato all'evento, affinché possa tornare a corrispondere alla nostra visione del mondo. Ecco perché, per esempio, le teorie del complotto hanno tanto successo: esse consentono di attribuire spiegazioni diverse ai fatti, più conformi alla nostra visione del mondo e, di conseguenza, più confortanti.

## EMOZIONI

---

Reagiamo in modo differente e complesso agli stimoli interni e esterni, provando diverse tipologie di emozioni che possono guidare i nostri comportamenti. La modalità attraverso la quale interagiscono la parte del nostro cervello relativa alle emozioni e quella del ragionamento può essere comparata al rapporto tra una persona e il cavallo che cavalca: la persona (la ragione) avrà controllo limitato su ciò che fa il cavallo (le emozioni) [1]. Alcuni temi, come l'immigrazione, suscitano emozioni potenti quali la paura o la rabbia: per

---

[1] Haidt J., *The Happiness Hypothesis: Finding Modern Truth in Ancient Wisdom*, Basic Books, 2006.

parlare in modo costruttivo con chi prova queste sensazioni, è necessario riuscire a produrre dei contenuti in grado di ridurre ansia e emozioni negative.

## IDENTITÀ

---

Pensando a come descriviamo noi stessi, possiamo distinguere due tipologie di identità: quella personale (alla quale riconduciamo aspetti come qualità, ruoli, relazioni, elementi biografici ecc.) e quella sociale, che deriva dall'appartenenza a determinati gruppi (sulla base di nazionalità, etnia, religione, genere, fascia d'età, occupazione, educazione ecc.). Siamo, quindi, il prodotto dell'incrocio di differenti tipologie di identità; l'evoluzione di questa condizione è determinata da circostanze e da scelte coscienti quanto incoscienti [2].

## ESPERIENZE VISSUTE

---

Gli eventi e le relazioni che viviamo nel corso della nostra esistenza, così come il significato che attribuiamo loro, possono modellare il nostro modo di affrontare le sfide. Per questo la maniera in cui ricordiamo e interpretiamo gli avvenimenti – il racconto che ne diamo – è importante quanto ciò che realmente è accaduto. Provare a comprendere e a tenere in considerazione le esperienze dei nostri interlocutori può essere essenziale per sviluppare messaggi efficaci.

---

[2] Huber J. e Reynolds C., *Developing intercultural competence through education*, serie Pestalozzi n° 3, Consiglio d'Europa, 2014, p. 13.

## VALORI

---

Per Treccani “dal punto di vista dei comportamenti sociali, si tende a considerare come *valore* ogni condizione o stato che l'individuo o più spesso una collettività reputa desiderabile, attribuendogli in genere significato e importanza particolari e assumendolo a criterio di valutazione di azioni e comportamenti”. Sulla base dei valori, quindi, identifichiamo ciò che è bene e ciò che è male, giusto e ingiusto, appropriato e inappropriato, diamo significati a ciò che viviamo e giudichiamo le nostre decisioni e azioni. All'interno di una stessa cultura o comunità possiamo trovare valori in contrasto tra loro o divisivi, tali da determinare una polarizzazione.

## CONVINZIONI

---

Definiamo convinzioni le idee che riteniamo siano vere. Nel corso della nostra esistenza costruiamo un insieme di postulati su come funziona il mondo: più facciamo esperienza nell'ambito di un certo argomento o con un determinato gruppo di persone, più le nostre convinzioni assumono consistenza e si arricchiscono di sfumature. Al contrario, quando la nostra esperienza rispetto a qualcuno o a qualcosa è limitata, potremmo ricorrere a generalizzazioni e a analogie fondate su esperienze isolate per colmare le nostre lacune conoscitive.

# Stereotipi e pregiudizi

I primi possono essere definiti come “**convinzioni relative a caratteristiche, attributi e comportamenti dell'insieme dei membri di determinati gruppi** [3]”. Uno stereotipo, anche se in apparenza positivo, può produrre un effetto negativo se riduce gli individui di uno stesso gruppo a un'unica dimensione, uniformandoli o *essenzializzandoli*, ossia spiegando le loro condotte e comportamenti attraverso *ciò che sono (essenza)*. Gli stereotipi associati a un gruppo conducono, nella generalità dei casi, allo sviluppo di pregiudizi nei confronti dello stesso.

N.B.

## Stereotipi, 3 cose da sapere

- Sono il frutto della commistione di diversi elementi conoscitivi relativi a uno stesso gruppo o a una categoria di persone e si consolidano nella nostra memoria.
- Sono, nella generalità dei casi, socialmente accettati e condivisi.
- Possono attraversare più periodi storici e persistere per lungo tempo.

## La nascita di un pregiudizio

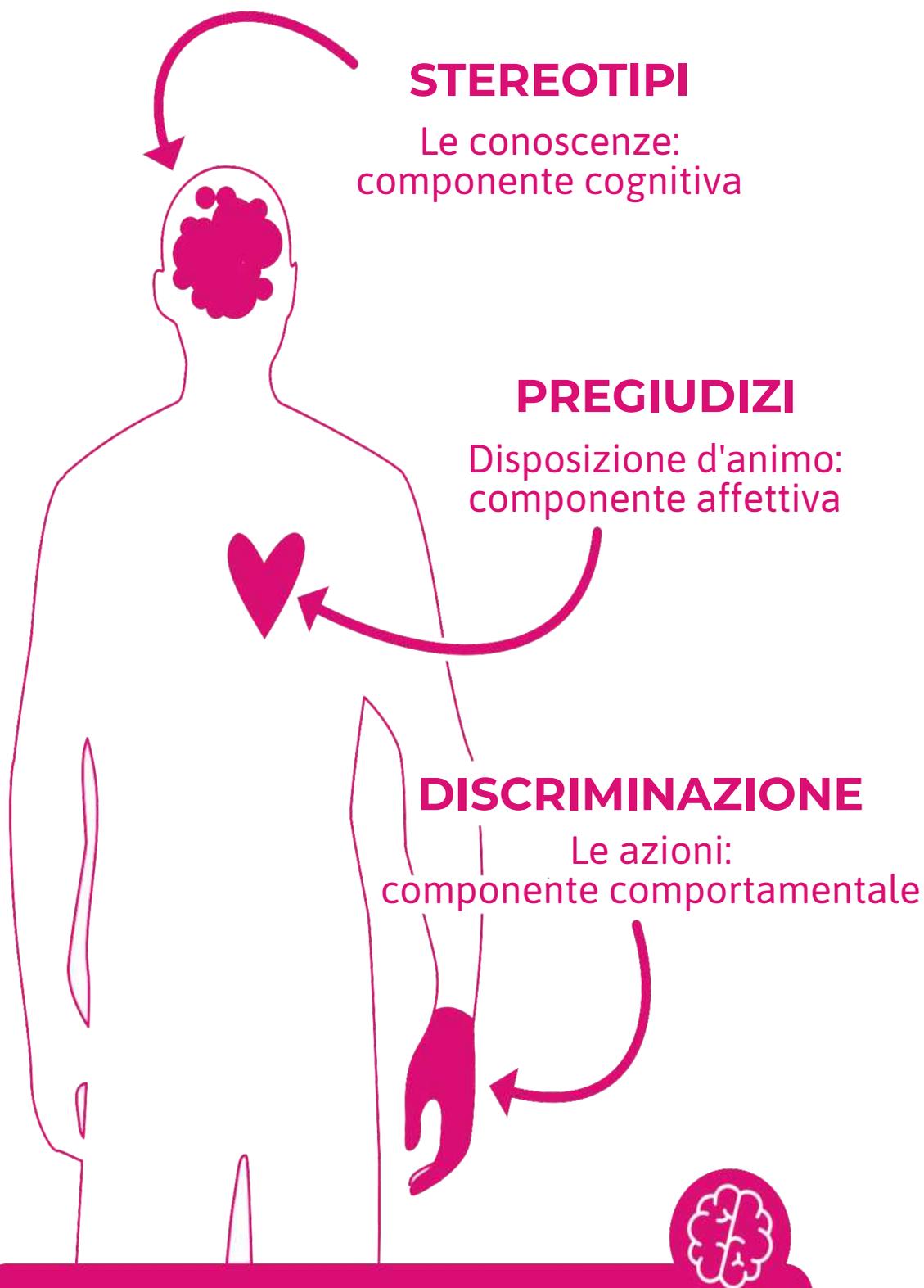
“I rom sono ladri”  
Evocando questo stereotipo, per esempio, è possibile **provare rabbia o disgusto, emozioni che influenzano le azioni.** Questa combinazione può dare luogo a un pregiudizio.

I pregiudizi, come indica il nome, consistono in un “**un giudizio a priori, un'opinione preconcetta relativa a un gruppo di persone o a una categoria sociale**” [4] e influenzano la disposizione d'animo, ossia l'inclinazione affettiva e morale, nei confronti di persone e situazioni.

Gli stereotipi e i pregiudizi possono, infine, portare alla discriminazione.

[3] Legal J.B. E Delouee S., *Stéréotypes, préjugés et discriminations*, Dunod, 2016.

[4] Amossy R. e Herschberg Pieerot A., *Stéréotypes et clichés*, Armand Colin, 2014, p. 22.



- *Siamo tutti condizionati da stereotipi e pregiudizi: quali sono i tuoi?*
- *Come puoi evitare che influenzino eccessivamente le tue attitudini e i tuoi comportamenti?*

## Il *frame* narrativo

Se facciamo un passo indietro, notiamo che stereotipi e pregiudizi nei confronti di un gruppo si inseriscono in un **insieme più ampio che chiamiamo “narrazione”**.

La narrazione è definita come racconto di fatti, reali o immaginari, scelti e presentati in una sequenza coerente. In altri termini, corrisponde all'azione di “raccontare” una storia. Può avere forme narrative diverse (cinema, letteratura, musica, ma anche pubblicità, giornalismo ecc.). È composta da una serie di caratteristiche (contesto, personaggi, situazioni ecc.) e dai significati che le attribuiamo (politici, economici, sociali o di altra natura). Cambiando e combinando questi elementi (forma narrativa, caratteristiche, significati) possiamo ottenere molte e diverse modalità per raccontare gli stessi fatti.

Essa veicola, inoltre, **significati espliciti o sottintesi**.

È uno **strumento potente**, che può essere utilizzato anche in chiave negativa per mettere un gruppo di persone contro un altro, una maggioranza contro una minoranza, per alimentare leggende e pettegolezzi, per istigare l'odio e la violenza, per stigmatizzare. Per comprenderne la forza, basta pensare che in caso di situazioni di conflitto, per esempio, “l'immagine del nemico” (costruita attraverso una narrazione *ad hoc*) è spesso utilizzata per rafforzare la coesione nazionale, soffocare le controversie e/o permettere il mantenimento dello *status quo*.

# IMPARARE A RICONOSCERE L'HATE SPEECH

## 2

**Q**uando ci troviamo di fronte a un tweet come “I negri portano malattie” o a una foto che mostra una lunga fila di rifugiati, con la scritta “Ci stanno invadendo, per fermarli serve la forza”, ci troviamo di fronte a un discorso d'odio, cosiddetto *hate speech*.

Riconoscere un caso di hate speech online non è, tuttavia, così semplice come può apparire a un primo sguardo.

### I messaggi

Al di là del suo contenuto intrinseco, l'*hate speech* veicola altri due messaggi [5].

Il primo è **indirizzato al gruppo attaccato**: ha lo scopo di compromettere il sentimento di sicurezza e libertà delle persone o dei gruppi presi di mira, inducendoli a pensare che non vi sia spazio (ossia che non possano essere accettati e/o integrati) per loro in una determinata società.

---

[5] Waldron J., *The harm in hate speech*, Harvard University Press, 2014.

© Peopleimages



L'altro messaggio è indirizzato ai **membri della comunità che non appartengono al gruppo o alla categoria sociale attaccati**: l'obiettivo è veicolare l'idea che le opinioni alla base del discorso d'odio siano largamente condivise, anche se non sempre espresse pubblicamente.

Col tempo questi messaggi diventano componenti del tessuto sociale, contribuendo alla formazione di un terreno fertile per discriminazione, crimini d'odio, violazioni dei diritti umani. L'esistenza di relazioni sociali e di potere squilibrate concorre a causare lo sviluppo di tale condizione, che spesso arriva a definirsi in modo insidioso, poco alla volta, nel corso di un lungo periodo, agendo come un veleno il cui effetto tossico emerge progressivamente [6].



### **L'hate speech per la Commissione europea**

Raccomandazione di politica generale n. 15 dell'Ecri, relativa alla lotta contro il discorso dell'odio adottata l'8 dicembre 2015:

*“si intende per discorso dell'odio il fatto di fomentare, promuovere o incoraggiare, sotto qualsiasi forma, la denigrazione, l'odio o la diffamazione nei confronti di una persona o di un gruppo, nonché il fatto di sottoporre a soprusi, insulti, stereotipi negativi, stigmatizzazione o minacce una persona o un gruppo e la giustificazione di tutte queste forme o espressioni di odio testé citate, sulla base della "razza", del colore della pelle, dell'ascendenza, dell'origine nazionale o etnica, dell'età, dell'handicap, della lingua, della religione o delle convinzioni, del sesso, del genere, dell'identità di genere, dell'orientamento sessuale e di altre caratteristiche o stato personale”*

© Amnistía Internacional Argentina

[6] Escande C., *Actualité et prémisses de discours totalitaires. La fabrique des égarés*, Cairn, 2011.



## Hate speech: cosa tenere a mente

- Stabilire se un'affermazione sia *hate speech* è spesso difficile.
- Manca infatti una **definizione precisa ed esaustiva** che distingua tra i discorsi d'odio proibiti e la libertà di espressione, che va difesa anche quando il pensiero espresso disturba qualcuno.
- Il discrimine è proibire le espressioni di incitamento all'estremismo che rischiano in concreto di promuovere **discriminazione, odio, violenza o segregazione**.
- Alcuni studi hanno mostrato un nesso tra diffusione dell'*hate speech* e crescita dei crimini d'odio.
- Nel valutare la pericolosità contano vari aspetti, per esempio se **l'odio è rivolto a persone a rischio di discriminazione**.
- I criteri cambiano fra le leggi nazionali, i documenti internazionali, i codici deontologici (es. dei giornalisti), o le norme dei social network, e mutano nel tempo.
- Esempio: «Vengo ad ammazzarti» è *hate speech*; «Spero che tu muoia» lo è per alcune normative, non per altre.
- **L'*hate speech* esiste da secoli ma muta nei bersagli, nelle forme, nei modi di circolare.** Quello online pone sfide inedite per come nasce e si diffonde.

## La narrativa dell'odio

Ora che sappiamo cosa sono **narrazione e *hate speech***, osserviamo qual è la **relazione tra loro**. La narrazione (lo abbiamo spiegato a pagina 13) corrisponde al racconto di fatti, reali o immaginari, scelti e presentati in una sequenza coerente, con uno scopo generale e possibili obiettivi specifici. L'*hate speech* vi trova spazio quando, nello scopo generale oppure tra gli obiettivi specifici del racconto, vi è quello di colpire un gruppo

particolare di persone o un individuo. Se, per esempio, vogliamo raccontare il fenomeno dell'immigrazione con lo scopo di rafforzare le politiche di chiusura, potremmo ricorrere a una narrazione che, oltre a enfatizzare le problematiche relative alla gestione dell'immigrazione, attacchi i migranti con affermazioni discriminatorie e disumanizzanti (*hate speech*) con l'obiettivo di renderli invisibili ai residenti (se l'obiettivo specifico sarà raggiunto, sarà più semplice perseguire anche lo scopo generale).

N.B.

### Odio online, 3 caratteristiche

L'*hate speech* online ha delle peculiarità [7], date dalle specificità del mezzo: idee che un tempo non avrebbero trovato spazio per essere espresse, oggi attraverso il web riescono a raggiungere un pubblico ampio e hanno una grandissima visibilità.

**1. La permanenza nel tempo:** il discorso d'odio può restare online per molto tempo, in differenti formati e su più piattaforme; più a lungo resta accessibile, maggiore è il suo potenziale in termini di danni.

**2. Itinerante e ricorrente:** l'architettura delle piattaforme dove l'*hate speech* dimora influenza molto la dinamica della diffusione, che può essere itinerante e ricorrente. Un contenuto rimosso, infatti, può apparire sotto un altro nome e/o titolo sulla stessa piattaforma o altrove.

**3. Nascosti dietro a un monitor:** le idee di anonimato e di impunità associate all'utilizzo di internet e alimentate dalle modalità di interazione sui social network favoriscono l'espressione di opinioni di odio. Gli autori di *hate speech* spesso non associano conseguenze dirette ai propri atti e non percepiscono il potenziale impatto dei loro messaggi d'odio sulla vita reale delle persone; se fossero offline si comporterebbero allo stesso modo? Probabilmente non tutti, non sempre.

[7] Gagliardone I., Danit G., Alves T. e Martnez G., *Combattre les discours de haine sur internet*, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 2015.

# INFORMAZIONE E DISINFORMAZIONE IN RETE

## 2

**N**ell'ambito della comunicazione, un'informazione è definita come un fatto riferito da fonti identificabili, verificabili e quindi controllabile. Alle informazioni possono essere associate spiegazioni e/o interpretazioni che pongono i fatti in questione all'interno di una cornice sociale, culturale, economica, politica, geopolitica ecc. L'inevitabile scelta dell'angolazione dalla quale analizzare i fatti, fa sì che l'informazione non possa essere totalmente oggettiva e neutrale [8].

Con la crescita di internet e l'avvento dei social network sono cambiate le modalità attraverso le quali l'informazione è prodotta e diffusa:

- grazie a una tecnologia ampiamente accessibile **ogni utente può creare contenuti** e farli circolare in modo semplice;
- il **consumo** dell'informazione non è più privato, bensì pubblico;
- la **velocità** attraverso la quale è diffusa l'informazione è altissima e aumentata dall'utilizzo di smartphone e tablet;
- il fatto che l'informazione circoli con estrema rapidità tra i fruitori **riduce le possibilità che essa venga messa in discussione** [9].

---

[8] Le Centre pour l'Éducation aux Médias et à l'Information (CLEMI), « Qu'est ce qu'une info ? » – Fiche pédagogique, parue dans le Dossier de la semaine de la presse, 2018.

[9] Wardle C. e Derakhshan H., *Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*, Consiglio d'Europa, 2017.

Un fenomeno del quale si è sentito parlare molto negli ultimi anni, è quello relativo alla circolazione di **false notizie**, le cosiddette *fake news*. L'attenzione mediatica è divenuta tale da far sì che nel 2017 questa definizione fosse scelta da Collins Dictionary come parola dell'anno. Il fenomeno della diffusione di false notizie messe in circolazione con determinate finalità tuttavia non è nuovo, ma anch'esso ha senz'altro subito un'evoluzione con l'ascesa del web e dei social media.



Si tratta di un termine da utilizzare con prudenza. In primo luogo perché è una definizione inadatta a descrivere **un fenomeno tanto complesso come quello della disinformazione**, mosaico composto da moltissimi tasselli, online e offline. Il termine *fake news*, inoltre, è stato ripreso da numerosi politici per screditare le informazioni che non perseguono i loro interessi, divenendo una forma di attacco nei confronti della libertà di stampa. È quindi necessario esaminare con attenzione i casi di disinformazione, volta per volta, tenendo in considerazione questo contesto.



#### Tutti fact checker

Condividendo false informazioni, inganniamo involontariamente coloro che si fidano di noi: i nostri amici su Facebook, i nostri follower su Twitter o Instagram. Contribuiamo così a nutrire la disinformazione. Per questo di fronte a informazioni o notizie che ci sembrano ambigue o poco attendibili, è bene provare a svolgere una verifica. Esistono numerosi portali e siti che ci vengono in aiuto (consulta l'elenco in appendice).

[10] Wardle C. e Derakhshan H., *Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*, Consiglio d'Europa, 2017.

Vi è, indubbiamente, un legame tra disinformazione e *hate speech* online: la **disinformazione, nelle sue varie forme, può alimentare gli assunti alla base di affermazioni discriminatorie e d'odio.**

N.B.

## Disinformazione online: 4 tipologie [11]

Le tipologie di disinformazione nelle quali ci possiamo imbattere nel web sono molte. Di seguito le più comuni e rilevanti.

1. **Contenuti “confezionati”:** quando un contenuto è fabbricato e confezionato da zero, completamente falso, con l'obiettivo di ingannare il pubblico e creare pregiudizi.
2. **False connessioni:** quando il titolo non corrisponde al contenuto.
3. **Contesti e descrizioni falsi:** quando informazioni vere e illustrazioni autentiche che non hanno legami tra loro sono associati per perseguire un certo obiettivo; quando una foto o un video sono pubblicati con una descrizione erronea.
4. **Fonti false:** quando i portali d'informazione sono contraffatti.



- In che modo ti informi? Come condividi le informazioni?
- I contenuti condivisi sui social network dei tuoi contatti sono una delle tue fonti? Quanto ti fidi di questi contenuti?
- Consulti mai media che non riflettono la tua visione politica e sociale?

[11] Wardle C. e Derakhshan H., *Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*, Consiglio d'Europa, 2017.

# 4

## OLTRE LA RETE: GLI EFFETTI DELL'HATE SPEECH

**Q**uando si parla di discorsi d'odio online è importante considerare che il loro impatto non si limita all'influenza che possono avere sul dibattito in rete relativo a certi temi sensibili. L'*hate speech* è in grado di produrre **effetti e ripercussioni sui singoli individui attaccati, così come sull'intera comunità.**

### L'impatto sui singoli individui

L'*hate speech* è fondato su elementi di discriminazione, per questa ragione colpisce nella dignità le persone attaccate e mina il loro senso di sicurezza, in quanto individui già considerati socialmente vulnerabili e potenzialmente vittime di discriminazioni multiple.

Quando l'attacco perpetrato attraverso l'*hate speech* è personale assume spesso la forma di trattamenti disumanizzanti o degradanti.



I discorsi d'odio si trasformano in **etichette con le quali è assegnata un'identità alle persone**; un marchio che non viene apposto senza conseguenze: "L'attribuzione da parte di altri di identità inadatte e il divario tra queste e la percezione che ognuno ha di sé nuocciono al benessere psicologico e all'adattamento sociale dell'individuo [12]".



**Uguali in dignità e diritti:  
dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo  
[13]**

ART. 1

*"Tutti gli esseri umani nascono **liberi ed eguali in dignità e diritti**. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza".*

ART. 2

*"Ad ogni individuo spettano tutti i diritti e tutte le libertà enunciate nella presente Dichiarazione, **senza distinzione alcuna, per ragioni di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o di altro genere, di origine nazionale o sociale, di ricchezza, di nascita o di altra condizione**.*

*Nessuna distinzione sarà inoltre stabilita sulla base dello statuto politico, giuridico o internazionale del paese o del territorio cui una persona appartiene, sia indipendente, o sottoposto ad amministrazione fiduciaria o non autonomo, o soggetto a qualsiasi altra limitazione di sovranità".*

ART. 5

*"Nessun individuo potrà essere sottoposto a tortura o a **trattamento** o a punizioni **crudeli, inumani o degradanti**".*

ART. 7

*"Tutti sono eguali dinanzi alla legge e hanno diritto, senza alcuna discriminazione, ad una eguale tutela da parte della legge. Tutti hanno diritto ad una **eguale tutela contro ogni discriminazione che violi la presente Dichiarazione** come contro qualsiasi incitamento a tale discriminazione".*

[12] Huber J., Reynolds C., *Développer la compétence interculturelle par l'éducation*, Serie Pestalozzi n° 3, Consiglio d'Europa, 2014.

[13] Dichiarazione universale dei Diritti umani, Parigi, 1948:  
<https://d21zrvtkxtd6ae.cloudfront.net/public/uploads/2016/11/12125513/Dichiarazione-universale-dei-diritti-umani.pdf>

## Gli effetti sulla comunità

L'*hate speech* contribuisce a una narrazione che relega all'inferiorità i membri di alcune categorie sociali [14].

In questo modo i discorsi d'odio creano e alimentano **“condizioni che indeboliscono il valore dei diritti e delle libertà delle persone stigmatizzate**, la loro possibilità di vivere senza ostacoli e di difendere i loro interessi civili. L'*hate speech* attacca i diritti che garantiscono una eguale partecipazione alla vita civile e un “dibattito pubblico aperto dove gli interessi di tutti sono presi in considerazione e ciascuno ha una voce che sarà ascoltata” (l'eguaglianza nella dignità e nei diritti, il diritto di prendere parte alla direzione degli affari pubblici del paese, la partecipazione alla vita culturale della comunità ecc.).

I discorsi d'odio possono avere, quindi, un **impatto negativo sulla qualità della vita sociale**.

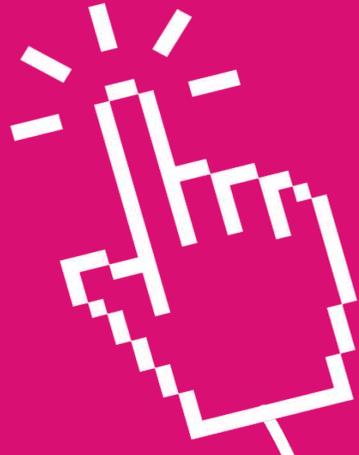


© CAIA IMAGE / Science Photo Library

---

[14] Girard C., « Pourquoi punir les discours de haine? », Esprit, 2015.

# CONTRASTARE



# 1

## COMBATTERE L'HATE SPEECH ONLINE

**D**opo aver passato in rassegna alcune nozioni e elementi teorici, per avvicinarci alla conoscenza di un fenomeno complesso come quello dell'*hate speech*, nella seconda parte di questa guida passiamo a esaminare aspetti pratici e a fornire consigli su come contrastare concretamente l'odio online.

### Osservare

Dopo essersi informati per conoscere in linea teorica il fenomeno, è importante osservarlo: in questo modo è possibile imparare a comprenderlo, a riconoscerlo, a individuare le modalità di intervento più adatte, a sviluppare risposte pertinenti e efficaci. **Osservare attivamente** ciò che accade sui social network, quindi, è il secondo passo da compiere. L'attività di osservazione consente, infatti, di “misurare la temperatura” della società, di identificare e seguire le tendenze nazionali e internazionali e di analizzare come il web reagisce ai fatti di attualità.



## Organizzarsi

Nella fase di osservazione attiva, possiamo iniziare a individuare alcuni elementi per **circoscrivere** la nostra attività di contrasto all'*hate speech*.

- **DOVE?**

Su quali piattaforme online vogliamo concentrare la nostra attività? Social network (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram ecc.), forum (Reddit ecc.), portali d'informazione? Per iniziare può essere una buona idea scegliere una sola piattaforma, ampliando il proprio raggio d'intervento solo se e quando si è pronti per farlo.

- **COSA?**

Quali sono i temi sui quali vorreste focalizzarvi? Anche in questo caso partire da un solo argomento (discriminazione di genere, islamofobia, antiziganismo, omofobia ecc.) per poi allargare lo spettro delle tematiche monitorate è consigliabile.

- **CON QUALI STRUMENTI?**

Per aiutarvi a individuare i contenuti di vostro interesse, potreste ricorrere a strumenti quali l'impostazione di notifiche su Google (Google Alerts, che consente di essere avvisati ogni volta che vengono pubblicati online contenuti con le parole chiave e le caratteristiche da voi indicati). Nel caso specifico di Twitter esiste TweetDeck. Su Facebook è possibile inserire nella barra di ricerca la parola chiave desiderata e, selezionando i filtri, esplorare i



© Virginie Nguyen Hoang

post. In caso aveste la necessità di verificare delle notizie e/o informazioni, potete ricorrere ad alcuni portali che offrono dati e informazioni attendibili: in appendice a questa guida trovate una lista utile.

## Sicurezza tecnologica

Prima di iniziare a contrastare l'*hate speech* online, occorre prendere in considerazione dei **fattori di rischio**. Se vogliamo, per esempio, provare ad arginare la degenerazione del discorso tossico inserendovi in dibattiti in cui il livello di odio è elevato (su social network, portali d'informazione, forum ecc.), dovremmo chiederci per prima cosa se siamo sicuri di voler intraprendere questa battaglia utilizzando un account che riconduce direttamente alla nostra identità. Si tratta di una scelta personale, tuttavia, se si vuole svolgere questa attività in modo continuativo, è **consigliabile evitare di esporsi personalmente**.



## Tutela la tua identità

- Evita l'utilizzo di **indirizzi email personali** al momento della creazione di un account sui social network.
- Scegli **password sicure** e tra loro diverse per ogni account e indirizzo email.
- Crea un **nuovo profilo** Facebook per portare avanti l'attività di contrasto all'*hate speech*.
- Non rispondere a commenti e messaggi utilizzando account e indirizzi personali.
- Se gestisci un sito o una pagina web (un blog per esempio), assicurati che non vi siano informazioni tali da poter ricondurre alla tua identità.
- Quando ti colleghi, ricorri alla **VPN** – *Virtual Private Network* (online sono disponibili applicazioni e programmi scaricabili gratuitamente) per mascherare il tuo indirizzo IP.
- Quando pubblichi un contenuto, alcune applicazioni inseriscono anche la **localizzazione**: assicurati preventivamente di aver disattivato questa funzione.
- Non indicare tra le informazioni sui social network (o su altre piattaforme che prevedono questa possibilità) il tuo indirizzo privato, né quello della tua occupazione professionale.

## Proteggere il lato emotivo

Contrastare il discorso d'odio, può essere impegnativo sotto il profilo psicologico. È importante, dunque, prendere alcuni accorgimenti, a partire dalla **gestione del tempo da dedicare all'attività**, che dovrebbe essere limitato: imponetevi di non trascorrere più di alcune ore al giorno contrastando l'*hate speech online*; evitate di farlo durante la notte, soprattutto se vivete soli.

Considerate poi che i contenuti di fronte ai quali potreste trovarvi possono turbarvi e, a lungo andare, esporvi a livelli di stress non gestibili. Ponetevi, quindi, dei limiti anche rispetto alla **quantità di contenuti** d'odio ai quali reagire: è davvero necessario leggerne di supplementari o visionare un ulteriore video? **Stabilite quando ne avete abbastanza e non andate oltre**, ma spegnete il computer (o mettete da parte smartphone e tablet) e dedicatevi ad altre attività capaci di distrarvi. Passeggiate, meditate, praticate sport, leggete, dipingete: svolgete qualsiasi attività che riesca a farvi davvero “staccare”, dimenticando l'*hate speech* e tutto ciò che vi ruota intorno.



### **Attenzione al crollo emotivo: evitare il burn-out**

Non adottare misure adeguate a controllare il livello di stress che può essere generato da un'attività come quella del contrasto all'odio online può condurre al cosiddetto *burn-out*. Questo fenomeno è definito da Treccani come “sindrome da stato patologico che si verifica in individui che svolgono professioni di aiuto. Ne sono interessati medici, poliziotti, infermieri, psicologi ecc. Compare in figure professionali che devono sostenere in modo adeguato il proprio stress psicoemotivo e quello della persona assistita. Se la fase di logoramento psicologico non è gestita o non risulta controllata, si osserva una progressione del danno psichico e fisico [...]”.

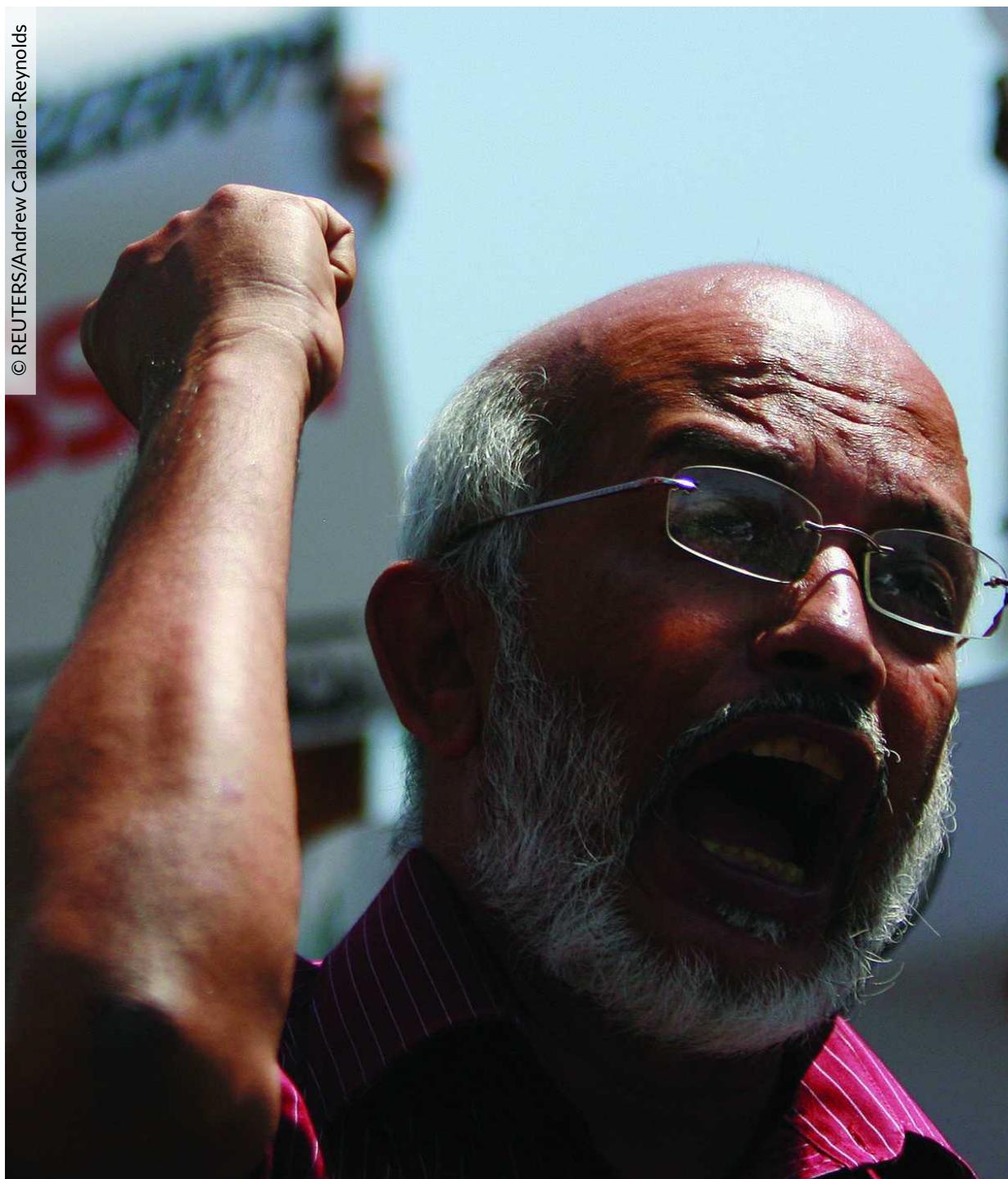
© REUTERS/Juan Medina

È essenziale, inoltre, non essere soli: **agire in gruppo** può essere una soluzione in grado di offrire sicurezza e sostegno sotto il profilo emotivo e emozionale. Poter condividere le esperienze con chi contrasta i discorsi d'odio, supportandosi in modo reciproco, consente di evitare il senso di solitudine e lo scoraggiamento che possono accompagnare attività stressanti

dal punto di vista psico-emotivo.

Quando siete testimoni di discorsi d'odio che si configurano come attacchi personali, intervenite valutando caso per caso qual è la modalità migliore. Potete decidere di segnalare il caso al solo social network o moderatore oppure potreste riportarlo – se sussistono le condizioni – alla Polizia postale. Fate sentire alla persona presa di mira che non è sola, suggerendo anche, quando lo riterrete adeguato, dove poter trovare sostegno di tipo psicologico e/o legale.

© REUTERS/Andrew Caballero-Reynolds



# 2

## SUGGERIMENTI PRATICI PER INTERVENIRE

**V**i siete informati, avete osservato questo fenomeno, considerato elementi e fattori di rischio e organizzato la vostra attività. Prima di iniziare, però, è bene fare un ultimo passaggio: individuare un metodo pratico per riconoscere più facilmente l'*hate speech*.

### Questione di gravità

Per comprendere il **grado di tossicità** delle parole e dei messaggi incontrati, potete far riferimento alla seguente griglia di lettura, basata su 5 aspetti la cui analisi ci aiuta nella valutazione.

© AFP/Jim Watson



## CONTENUTO



## CONTESTO



Una stessa frase può essere più o meno grave a seconda del contesto in cui è diffusa. Possiamo individuare **due tipologie di contestualizzazione**.

La prima rinvia a differenti aspetti legati alla disseminazione del messaggio: la **visibilità** dell'*hater* e la **tipologia di mezzo** usato per la diffusione del messaggio, che concorrono a determinarne la **portata** (il pubblico che può raggiungere). Altrettanto importante è la contestualizzazione relativa allo specifico *background* storico, politico, sociale, economico nel quale si inquadra il contenuto e all'**attualità**.

## INTENZIONE E TONO

---

PIÙ GRAVE

"Sterminiamo i rom" su un poster attaccato nei pressi di un insediamento rom.

"Sterminiamo i rom" in un messaggio mandato a un amico per "ridere".

MENO GRAVE

La stessa frase può essere più o meno grave in funzione del **tono** utilizzato.

È possibile che l'autore di un'affermazione discriminatoria possa non averlo considerato o che, una volta compresa la violenza del tono, se ne pente.

Quando, al contrario, una persona agisce con l'**intenzione di promuovere contenuti discriminatori e di nuocere**

a qualcuno, la stessa frase acquisisce maggiore gravità.

Attenzione: l'**impatto dell'*hate speech*** non è necessariamente **proporzionale alla violenza del tono e del contenuto**. Per esempio, un'argomentazione ingannevole inserita in un discorso sui problemi sanitari e sociali all'interno degli insediamenti rom, espressa in una forma educata, può fare più danni rispetto a insulti e commenti percepiti come estremi in modo immediato.

## TARGET POTENZIALE



Per esempio, un insulto rivolto ai cristiani sarà più pregiudizievole in un paese in cui la maggioranza appartiene a un'altra confessione religiosa. La stessa espressione applicata a persone o a gruppi diversi può avere effetti differenti.

## IMPATTO REALE O POTENZIALE





Per valutare al meglio l'impatto reale o potenziale di un'affermazione tossica, è necessario provare a **guardarla dalla prospettiva della persona o del gruppo attaccato**. Un individuo esterno può tendere a minimizzare l'impatto; dire, per esempio, che una frase contenente *hate speech* è stata scritta "per gioco" o "per ridere" può essere profondamente mortificante per chi è stato preso di mira.



### **Valutare l'impatto: i punti da tenere a mente**

- Alcuni elementi aiutano a valutare il rischio che un discorso d'odio inciti ad atti concreti.
- Il contenuto e il tono: da generalizzazioni negative ("Gli immigrati non lavorano") a insulti moderati a espressioni estreme ("Troia, domani ti stupro").
- L'intenzione dell'autore: "Eliminiamo i gay!" è sgradevole se scritto "per scherzo" in una email a un amico, ma è molto peggio se postato sulla pagina Facebook di una persona gay.
- I bersagli: se sono gruppi o individui vulnerabili, per come sono considerati nella società o nei media o per situazione personale. «Gli ebrei sono avidi e malfattori» è più pericoloso che «i politici sono avidi e malfattori».
- Il contesto: le circostanze storiche e culturali, il mezzo impiegato, il pubblico raggiunto, l'autorità dell'autore, le tensioni verso il gruppo bersaglio. "Gli immigrati rovinano il paese" è male sul blog di un 16enne, ma è molto peggio come tweet di un ministro.
- L'impatto reale o potenziale su individui, gruppi, società; la percezione di chi ne è colpito spesso conta più delle impressioni dell'autore o di terzi.

N.B.

## Odio online, 7 spie nel linguaggio

Spia di possibile *hate speech* è anche il linguaggio usato (che però va sempre valutato nel contesto). Oltre alle chiare espressioni offensive è possibile incontrare:

- **Parole neutre o positive rese spregiative** da certi usi o alterazioni. Esempi: coso, giovinastro, intellettualoide, pseudoattore.
- Il richiamo a **false credenze**: il migrante contagioso, la zingara rapitrice di bimbi.
- Il **raggruppare i soggetti** in «noi» (vittime) e «loro» (minacciosi), presentati come gruppi omogenei e alternativi, con uso enfatico di «noi, voi, loro, questi, 'sti, quelli».
- Il far **sentire vicini gli aggressori** e lontane le vittime, minimizzando gli atti d'odio ("muoiono in tanti").
- Ridurre il bersaglio a una sua **caratteristica**: una condizione momentanea (disperato), uno stato giuridico (clandestino), la nazionalità.
- **Numeri distorti** o presentati con falsa precisione che dà un illusorio senso di oggettività.
- L'**accostamento di due affermazioni** per farle sembrare collegate quando non lo sono: «Gli immigrati fanno lo sciopero della fame? In Italia 5 milioni di poveri faticano a mangiare».

© Amnesty International / Richard Burton



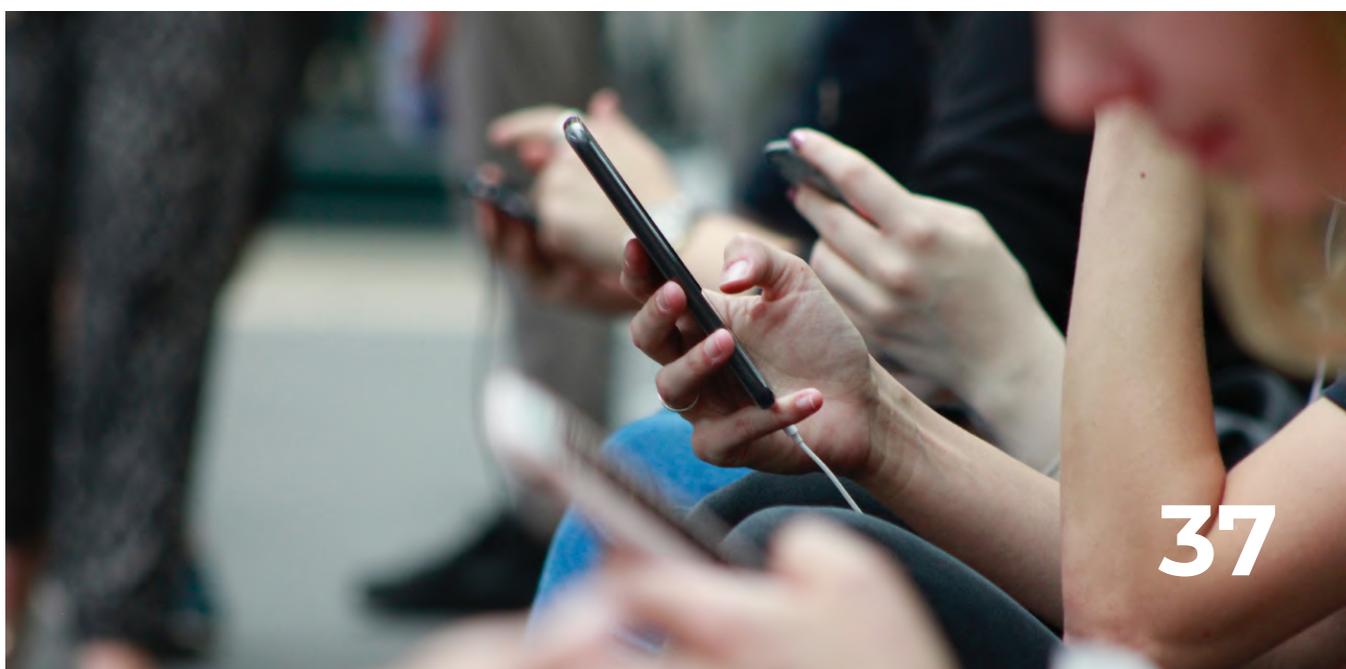
# 3

## RISPONDERE ALL'HATE SPEECH NEL MODO GIUSTO

**R**eagire all'*hate speech* aiuta a **non far sentire sole le persone** o le categorie prese di mira e a **segnalare che l'odio non è una norma sociale accettata**. Il consenso percepito, infatti, influenza il rischio che si sviluppino nuove e più estreme espressioni d'odio e che dalle parole si passi ai fatti.

### Modalità possibili

Gli studi non hanno ancora individuato quali tra i vari interventi siano più efficaci nel prevenire e ridurre l'odio online, tuttavia vi sono diverse strade percorribili. **In risposta all'odio online** si può replicare all'autore in privato o in pubblico; si può segnalare l'episodio al gestore del social network o del sito, o all'amministratore del gruppo; in casi estremi si può tentare una denuncia civile o penale.



Se si avverte un pericolo immediato, per sé o per altri, conviene **contattare le forze dell'ordine**. Inoltre si può infine **segnalare alle vittime** che l'Ufficio nazionale anti razzismo (Unar) può assisterle, con un **contact center gratuito e multilingue attivo 24 ore su 24**.

Parte dei suggerimenti di questo capitolo, sono frutto dell'esperienza della Task Force Hate Speech, gruppo di attivisti di Amnesty International Italia (vedi pagina 41).

## Rispondere

Una possibile forma di contrasto all'odio online consiste nel rispondere alla narrazione negativa dominante proponendo una **visione alternativa**: per sradicare l'*hate speech*, non basta sanzionarlo o dimostrarlo falso, bisogna anche offrire una narrazione opposta a cui aderire.

La narrazione è un racconto che offre una visione coerente di eventi e personaggi, per esempio: gli immigrati hanno portato la criminalità, l'Europa non ci difende, ma un nostro eroe li fermerà. **L'*hate speech* racchiude sempre una narrazione d'odio**, a cui si possono opporre due tipi di narrazioni positive:

- la **contronarrazione** è una risposta diretta a uno specifico messaggio d'odio: si rivolge a chi lo conosce, per evidenziarne le incoerenze e i sottintesi (es. la logica del capro espiatorio), indebolirlo e minarne la credibilità, con strumenti vari che vanno dal fact-checking al rovesciamento ironico della

prospettiva;

- la **narrazione alternativa** invece mira a cambiamenti di lungo termine, con campagne che promuovono punti di vista alternativi. Non reagisce a un messaggio, ma a una prospettiva generale (es. «i migranti ci invadono»), per smontarla e proporre un'altra, rivolgendosi a un pubblico generale.

N.B.

#### **Contro-narrazione: cosa fare e cosa non fare**

Di seguito alcune indicazioni che può essere utile seguire per replicare ai contenuti d'odio, frutto dell'esperienza della Task Force Hate Speech della sezione italiana di Amnesty International (focus a pag. 41).

- **Non legittimare i modi e i linguaggi che aversiamo:** non attaccare con un “contro-odio”, né usare gli stessi stereotipi invertiti (il “buon migrante” contrapposto al cattivo).
- La narrazione d’odio è forte perché l’odio è un’emozione; quindi, per controbilanciarla, **bisogna far leva anche sulle emozioni**, potenziando quelle positive e inclusive, non conflittuali.
- Bisogna inoltre tener conto di **emozioni e significati soggettivi** attribuiti dal nostro interlocutore ai fatti e ai dati.
- Le **differenze di gravità** delle espressioni d’odio vanno considerate nel decidere come rispondere.
- Di solito conviene **non puntare a far cambiare idea agli hater bensì a chi li segue**, che spesso è mosso da emozioni forti ma estemporanee, più suscettibili di modifica.
- Contrastare l’*hate speech* può avere grossi costi emotivi, perché ci espone all’odio contro altri e possiamo diventarne bersagli noi stessi. Se però gli contrapponiamo narrazioni positive, possiamo vedere l’*hate speech* non come una spaccatura sociale irrimediabile, ma come **un fallimento comunicativo temporaneo**, riparabile.

## Interagire con l'altro

Quando rispondiamo a un post o a un tweet, oppure a un commento, dobbiamo ricordare che dietro a quel testo o a quella immagine c'è una persona. Come relazionarci con lei/lui?

- **Non essere aggressivo ma assertivo:** affermare le proprie tesi in modo chiaro e diretto ma rispettoso, esigendo a nostra volta rispetto.
- Consideriamo l'interlocutore **non come incarnazione di una categoria** ma come persona, ed esigiamo che faccia lo stesso verso di noi e coloro di cui si parla.
- Possiamo **dargli del lei** e chiamarlo per nome: "Buongiorno Mario, può spiegarmi cosa intende?".
- Chiediamogli se **intendeva davvero quanto affermava**, se lo direbbe nel mondo reale, ripetendoglielo con parole diverse.
- **Non usare termini che creino tifoserie** contrapposte quali "razzista", "ignorante" o "buonista".
- Se ci si confronta su un testo, **invitiamo a leggerlo** per intero per essere certi che lo conosca.
- Invitiamo a **restare in tema** (evitando il benaltrismo) e a non generalizzare: il crimine di un singolo non colpevolizza l'intero gruppo.
- **Chiediamo le fonti** di un'affermazione, e chiarimenti se è confusa.
- Mostriamo **comprensione dello stato d'animo** che ha portato a certe affermazioni.
- **Usiamo l'ironia solo se sappiamo padroneggiarla**, per esempio per sdrammatizzare e non per aggredire.

## Gruppo di lavoro Task Force Hate Speech

Ogni giorno un gruppo di attiviste e attivisti della sezione italiana di Amnesty International **monitora il web intervenendo laddove si accendono discorsi d'odio**: è la Task Force Hate Speech.

Il progetto **nasce nel 2016**, quando per la prima volta è ideata una forma di attivismo organizzata e reattiva sul web che estende la difesa dei diritti umani al mondo online. Da allora la base di attivismo impegnata in questa attività è in crescita costante.

La Task Force Hate Speech è una delle iniziative con cui Amnesty International Italia affronta le nuove forme di discriminazione e intolleranza, offrendo una risposta concreta, collettiva e incisiva che vede **protagonista la società civile**. Attraverso la loro azione, infatti, gli attivisti della Task Force partecipano al processo di cambiamento che l'Organizzazione impegnata per la difesa e la promozione dei diritti umani vuole produrre nella società e nella vita delle persone.

I social network sono il terreno d'azione della Task Force: l'attivazione avviene in presenza di **commenti che esprimono odio e intolleranza nei confronti dei soggetti-bersaglio** di *hate speech* (categorie sociali vulnerabili come migranti e rifugiati, rom, musulmani, donne, comunità lgbti). Gli attivisti monitorano notizie e fatti di cronaca pubblicati da testate giornalistiche o altri portali di informazione sui social network, così come le conversazioni degli utenti che ne scaturiscono. L'intervento ha una finalità duplice: **riportare l'attenzione sulla fattualità della notizia**, favorendo la diffusione dell'informazione sul tema oggetto di discussione e **promuovere un dialogo pacifico**, rispettoso e civile.

L'attività è organizzata attraverso la **condivisione di strumenti di supporto, documentazione aggiornata e ore di formazione** sulle tematiche di intervento, su tecniche di comunicazione pacifica e strategie di *stress management*. Gli attivisti, di ogni fascia di età e provenienza geografica, sono costantemente collegati tra loro da remoto e si supportano a vicenda condividendo esperienze e buone pratiche: **il legame del gruppo** rappresenta la vera forza di questa forma di attivazione.

[qui.](#)

Per maggiori informazioni clicca

# SEGNALARE L'HATE SPEECH AI SOCIAL NETWORK

## 4

**Q**uando vi imbattete in un contenuto che ritenete essere *hate speech*, su Facebook o su Twitter, potete segnalarlo al social network chiedendone la rimozione. È importante, in entrambi i casi, leggere gli standard della comunità, per capire quali sono quei post e quei tweet che violano le regole dei rispettivi social network ed evitare così di segnalare contenuti che non hanno alcuna possibilità di essere rimossi.

### Su Facebook

- Si può segnalare a Facebook qualsiasi contenuto: post e commenti, foto, profili e pagine, gruppi, pubblicità, azioni e così via;
- la procedura varia un po' secondo il tipo di contenuto e la piattaforma usata (computer, browser sul telefono, app...);
- in genere, il modo migliore è usare il link "Segnala" visualizzabile accanto ai singoli contenuti;
- per i messaggi si può anche compilare un modulo online, fornendo più dettagli sull'accaduto;
- le istruzioni per ciascun caso – per esempio dove trovare il link "Segnala" – si trovano nella "Guida rapida" di Facebook (il punto interrogativo in alto a destra), basta cliccare su "Segnala un problema" e poi

“Contenuto offensivo”;

- un post in un gruppo si può anche segnalare all'amministratore; in tal caso Facebook non riceverà la segnalazione; l'amministratore saprà chi lo ha segnalato, e potrà rimuovere il post o bloccare l'autore;
- chi non ha un account Facebook, o non può vedere il contenuto offensivo, può chiedere a un amico di segnalarlo, o compilare un **modulo**.



### Le conseguenze della segnalazione

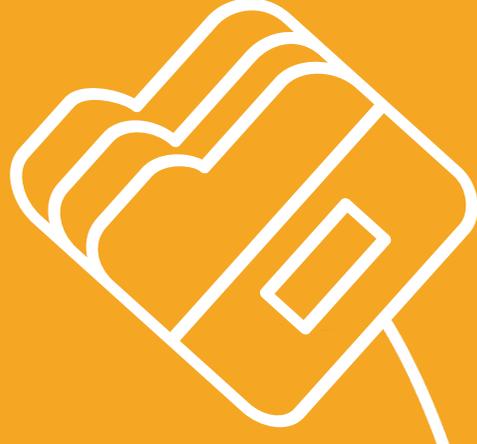
- Il social valuta se i contenuti segnalati violino le proprie norme: gli **Standard della comunità** di Facebook e le **Regole di Twitter** (su Centro assistenza/Regole e norme di Twitter).
- Twitter valuta le segnalazioni e prende eventuali provvedimenti **a seconda della gravità e dei precedenti dell'utente**.
- Per violazioni lievi e occasionali può oscurare il tweet e avvertire l'autore perché lo rimuova.
- Per violazioni gravi o ripetute può limitare temporaneamente l'attività dell'account (permettendone solo la lettura), sospenderlo, verificarne la proprietà (per evitare che il titolare ne usi altri), o chiuderlo definitivamente.
- Anche Facebook adotta **provvedimenti graduati**, dalla rimozione di singoli contenuti alla sospensione temporanea o permanente dell'account.
- Spesso i social hanno scelto di non rimuovere contenuti d'odio anche evidenti, ma col crescere delle pressioni sociali e normative **la tolleranza per l'hate speech sta diminuendo**.
- Su Facebook puoi conoscere l'esito delle tue segnalazioni controllando il riepilogo: nella barra di ricerca inserisci "Messaggi assistenza" e clicca sul risultato. Su Twitter, purtroppo, non esiste un servizio analogo.

## Su Twitter

- Anche su Twitter si può segnalare ogni genere di contenuti, quali un singolo tweet o un suo contenuto, un account, un messaggio diretto o una conversazione;
- le informazioni e le istruzioni per i vari casi si trovano cliccando in alto a destra sulla foto del proprio profilo (Profilo e impostazioni), poi su Centro Assistenza/Sicurezza e Prevenzione/Offesa;
- indicazioni utili si trovano inoltre, sempre nel Centro assistenza, in Regole e norme/Linee guida e norme generali;
- tipicamente, dal tweet offensivo si clicca l'icona a triangolo in alto a destra, o dall'account sull'icona di overflow (i tre puntini); dal menu che si apre si seleziona "Segnala", poi "È offensivo o dannoso", e si seguono le istruzioni;
- nella segnalazione si possono includere più tweet e informazioni utili per aiutare chi la valuterà a capire il contesto;
- in alternativa si può ricorrere alla pagina del Centro assistenza, cliccando in alto su Contattaci/Voglio segnalare un comportamento offensivo/Voglio segnalare una molestia o un'offesa.



# FONTI UTILI



# REPERIRE INFORMAZIONI ONLINE: UN ELENCO

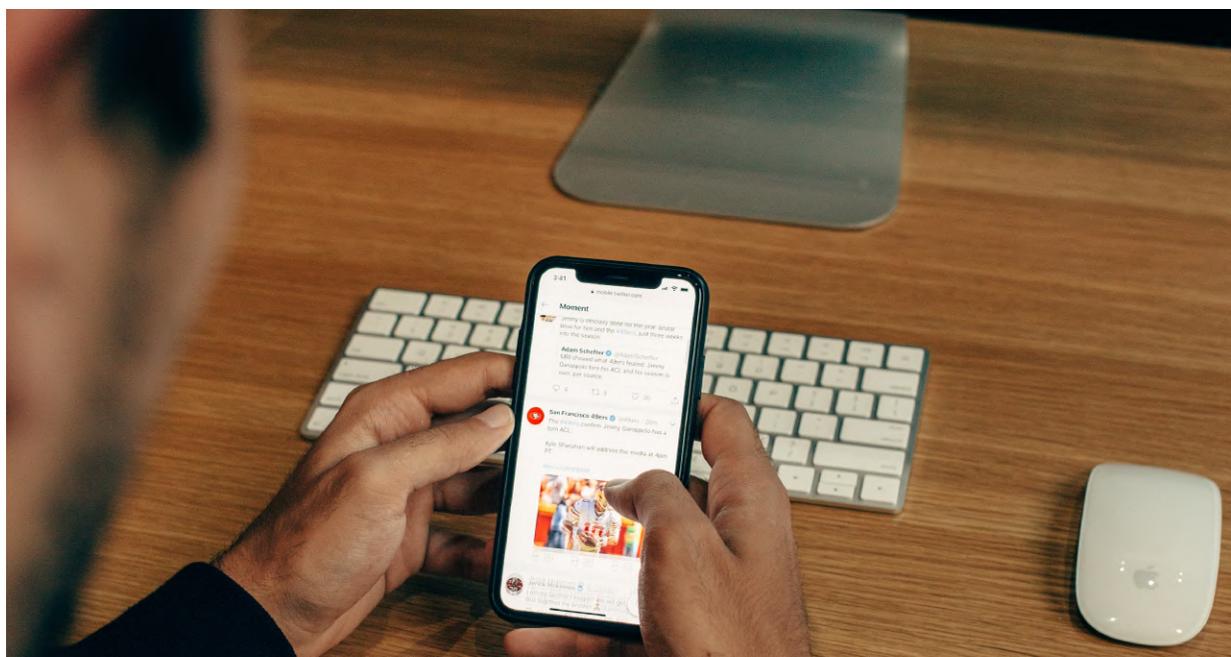
**D**isporre di strumenti per poter verificare dati e informazioni in modo rapido, quando ci si trova di fronte a notizie o affermazioni dubbie, può essere utile. Sebbene non esaustivo, segue un elenco di fonti attendibili a liberamente consultabili online che possono essere d'aiuto.

## Diritti umani e civili

<https://www.amnesty.it/diritti-umani-nel-mondo-bilancio-del-2018/>

Qual è lo stato dei diritti umani nel mondo? Quali violazioni sono state commesse e in quali paesi? Ogni anno Amnesty International pubblica un rapporto che descrive in dettaglio, con una divisione paese per paese, la condizione a livello globale dei diritti umani.

Lingua: italiano.



<https://www.osservatoriodiritti.it>

Portale di approfondimento giornalistico che monitora attraverso **articoli, inchieste, dossier** la situazione dei **diritti civili e umani** in Italia e nel mondo. I contenuti sono divisi per canali tematici, con un'ampia sezione dedicata alle discriminazioni (bambini, carcerati, donne, Igbti, *homeless*, persone con disabilità ecc.).

Lingua: italiano.

## Donne

<https://www.istat.it/it/violenza-sulle-donne>

L'Istituto nazionale di statistica e il Dipartimento delle Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio rendono disponibile un **quadro informativo integrato sulla violenza contro le donne in Italia**, che offre dati, ma anche informazioni utili sul percorso giudiziario.

Lingua: italiano

<https://www.amnesty.it/twitter-non-rispetta-diritti-delle-donne-aumentano-le-molestie-online/>

Amnesty International ha condotto un'indagine per rilevare il livello di tossicità del **discorso online incentrato sulle donne**, tra le principali vittime di *hate speech* online.

Lingua: inglese.



© Amnesty International / Richard Burton

## Lgbtiq

<https://www.arcigay.it/strumenti/dati-e-ricerche>

Il sito dell'Arcigay raccoglie in un'unica sezione numerosi report divisi per argomento toccato: **giovani, scuola, salute, lotta alla discriminazioni.**

Lingua: italiano.

<https://www.retelenford.it/temi/>

Introduzione ai temi che compongono il mosaico dei **diritti lgbtiq** sul portale di Rete Lenford, network di giuristi, professionisti, studiosi di questioni lgbtiq e studenti che affiancano Avvocatura per i diritti LGBT.

Lingua: italiano.

[https://d21zrvtkxtd6ae.cloudfront.net/public/uploads/2016/11/12125501/Guida\\_Scuole\\_Ative.pdf](https://d21zrvtkxtd6ae.cloudfront.net/public/uploads/2016/11/12125501/Guida_Scuole_Ative.pdf)

Risorsa di Amnesty International Italia per le scuole, consiste in una guida che può rappresentare per chiunque una fonte di informazioni molto utile e di facile consultazione. Contiene, infatti, un **glossario, capitoli specifici su identità e diversità, su genere, ruolo e aspettative, su diritti lgbti.**

Lingua: italiano.

## Flussi migratori

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Asylum\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Asylum_statistics)

Se siete alla ricerca di dati sulle richieste di asilo, potete consultare il database dell'Unione europea aggiornato trimestralmente con le cifre fornite da **Eurostat**, che raccoglie i dati direttamente dai ministeri e dipartimenti competenti degli stati membri. Sono liberamente consultabili **dati relativi alle domande d'asilo**, sulla base di tipologia di domanda d'asilo, nazionalità del richiedente asilo, paese in cui la domanda è avanzata ecc. I dati, inoltre, sono proposti già elaborati da Eurostat all'interno di analisi trimestrali e annuali.

Lingua: inglese.

<http://data.unhcr.org/mediterranean>

Portale dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati che aggiorna sistematicamente i dati relativi agli **arrivi in Europa**, sia per singolo paese che complessivi.

Lingua: inglese.

<https://www.amnesty.it/campagne/iwelcome/>

Nell'ambito della campagna *I Welcome*, Amnesty International offre un **quadro complessivo** dell'immigrazione nell'area mediterranea: **numeri, focus su attività di ricerca e soccorso in mare e sull'esternalizzazione**. Il sito, inoltre, consente di consultare indagini su temi specifici quali: condizioni di migranti e rifugiati negli hotspot; impatto delle politiche europee degli ultimi anni in materia di immigrazione, sicurezza e controllo delle frontiere.

Lingua: italiano.

<https://www.asgi.it/>

Il sito web dell'Associazione per gli studi giuridici sull'immigrazione propone **aggiornamenti e commenti su leggi, decreti, sentenze, circolari e regolamenti attuativi.**

Lingua: italiano.



## Rom

<http://www.21luglio.org>

Il sito dell'Associazione 21 luglio, organizzazione che supporta gruppi e individui in condizioni di segregazione estrema e discriminazione, pubblica regolarmente rapporti sulle **condizioni delle persone rom** in situazione di povertà socio-economica o in emergenza abitativa.

Lingua: italiano.

<https://www.amnesty.org/download/Documents/12000/eur300082013it.pdf>

Sulla base della loro origine etnica, i rom che non possono permettersi una casa sono collocati nei cosiddetti campi autorizzati (secondo i dati delle autorità municipali sono 4.000), allestiti e gestiti dalle autorità municipali, mentre le persone appartenenti a etnie non rom possono, almeno in linea di principio, sperare di poter accedere all'edilizia popolare. Amnesty International lo racconta all'interno del rapporto "**Due pesi e due misure. Le politiche abitative dell'Italia discriminano i rom**".

Lingua: italiano.

<https://rm.coe.int/cc178casedoc1-en/168093aac2>

Un'ulteriore fonte di informazioni sulla condizione della minoranza rom in Italia è rappresentata dal **ricorso collettivo** presentato da Amnesty International Italia al Comitato europeo dei diritti sociali, che raccoglie **osservazioni e ricerche a partire dal 2012**, fotografando il fenomeno e la sua evoluzione.

Lingua: inglese.

## Odio e discriminazione

<https://www.amnesty.it/pubblicazioni/kit-percorso-contro-la-discriminazione/>

Percorso sulla discriminazione di Amnesty International Italia che attraversa diverse aree tematiche (**antisemitismo, rom, migranti, donne**). Pensato per la scuola, è una fonte di nozioni e informazioni utili per chiunque sia interessato ad approfondire l'argomento.  
Lingua: italiano.

<https://www.amnesty.it/cosa-facciamo/elezioni-europee/>

Pagina web di Amnesty International dove trovare i risultati del lavoro di **monitoraggio sul dibattito politico e l'hate speech online**, condotto sistematicamente dall'Organizzazione a partire dal 2018, **approfondimenti tematici e schede tecniche** rivolte a chi vuole contrastare i discorsi d'odio online, condivisibili sui social media.

Lingua: italiano.

<https://www.amnesty.it/campagne/conta-fino-a-10/>

La campagna di Amnesty International su odio e discriminazione online, comprensiva del **Barometro dell'odio attivato nel 2018** in occasione delle elezioni politiche, strumento di monitoraggio attraverso il quale è stata osservata da circa 600 attivisti del territorio e dal gruppo di lavoro Task Force Hate Speech la comunicazione sui social media di oltre 1400 candidati ai collegi uninominali.

Lingua: italiano.

Si ringraziano Federico Faloppa (linguista, University of Reading) e Giovanni Sabato (giornalista e divulgatore scientifico) per i contributi ripresi all'interno di questa guida.

Immagini ultima di copertina © Amnesty International.



# HATE SPEECH

CONOSCERLO E  
CONSTRASTARLO

Guida breve per combattere i discorsi  
d'odio online.

