

# Introduzione

Il tema del libro è *l'odio social* inteso in un duplice senso: il primo riguarda l'estensione del fenomeno e la sua normalizzazione a registro comunicativo, a storytelling diffuso non solo nelle piattaforme in rete, ma quale narrativa quotidiana che coinvolge differenti forme della socialità. Il secondo aspetto è il paradossale implicito nei termini dell'*odio social*: il concetto è un ossimoro. Come può l'odio ad essere *social*? Qui per *social* non si intende solo la dimensione legata alla diffondibilità e alla suggestione che evoca - ciò che lo rende un genere particolarmente produttore in rete - ma piuttosto il suo essere al tempo stesso opportunità e innesco per molteplici forme di attivismo civico e di narrative che mettono in discussione i pregiudizi, propongono visioni e prospettive alternative, difendono le vittime delle offese verbali, animano e vivacizzano insomma il dibattito pubblico. Agli odi "storici" che prendono di mira le etnie o le minoranze ovvero le ideologie e le confessioni altre, e che spesso si trasformano in estremismi violenti, oggi si aggiungono - e gli ambienti di rete ne sono spesso l'ambiente di coltura privilegiato - discorsi d'odio molteplici che si manifestano in forme meno strutturate, sfuggenti e meno identificabili secondo i criteri dell'ideologia politica o delle discriminazioni razziali e religiose. All'*odio* come categoria di per se un pò abusata nei discorsi normativi sulla rete<sup>1</sup> si affiancano derive comunicative che ne sono ad un tempo origine e riverbero condizionato: teorie cospirative, negazionismi nuovi e passati, infodemie e pandemie della menzogna.

Presupposto del libro è che i media digitali possano essere a un tempo tecnologie dell'empatia e piattaforme per la moltiplicazione dell'odio sociale. Non esiste - e questa è la tesi che s' intende argomentare - una legge dei media o un bias prevalente: nè i social media sono inevitabilmente destinati a diventare lo sfogo globale del disagio contemporaneo. Il libro vuole analizzare quali sono le diverse tendenze anche contraddittorie in atto, con l'obiettivo di comprendere il

---

<sup>1</sup> S. Bentivegna, R. Rega, «I discorsi d'odio online in una prospettiva comunicativa: un'agenda per la ricerca», *Mediascapes journal*, (16), 2020, 151-171; S. Udupa, M. Pohjonen, M., «Extreme Speech| Extreme Speech and Global Digital Cultures—Introduction», *International Journal of Communication*, 13, 19, 2019, <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/9103>

ruolo delle tecnologie e delle piattaforme - Twitter in particolare – nelle trasformazioni e nel *trasformismo* dell'odio in rete. S'intende inoltre delineare, attraverso la proposta di alcuni casi studio, una metodologia di analisi della comunicazione in rete e un nuovo approccio alla progettazione di contenuti in grado di abilitare nuove e più efficaci forme di narrazioni inclusive.

I temi saranno articolati nei diversi capitoli che argomentano - spero in modo convincente - le mie tesi, mentre queste pagine sono il riflesso delle condizioni eccezionali che ne hanno accompagnato la scrittura: condizioni che hanno sollecitato considerazioni più generali alle quali dedico questa introduzione.

A partire da marzo 2020 la diffusione del COVID-19 ha imposto misure emergenziali inaudite nella storia delle moderne società Occidentali e noi tutti abbiamo re-imparato non solo quanto sia fragile la vita e quanto insidioso possa diventare il nostro modello di sviluppo fondato sulla comunicazione, ma anche quanto è importante quel contatto sociale che ci rende ogni giorno un po' più umani.

Le nostre vite quotidiane, radicalmente trasformate e implose nei gusci domestici non hanno mai sperimentato – se non parzialmente in tempo di guerra - un isolamento così lungo e che ha coinvolto a livello globale quasi tutte le nazioni del mondo industrializzato per molti mesi tra marzo 2020 e marzo 2021 con fasi alterne di aperture e ripiegamenti su misure di emergenza. Le città deserte, le aziende chiuse, le scuole e le università vuote, le attività commerciali paralizzate: questo paesaggio quotidiano non ci ha impedito di continuare a coltivare gli affetti familiari, le amicizie, di collaborare a distanza con i colleghi e di inventare nuovi modi di incontrarci. Lo stare insieme è diventato *relazionarsi online*, il lavoro si è trasferito dall'ufficio alla scrivania di casa in modo più o meno smart, il cinema si è ridotto al “focolare elettronico”, un concetto elaborato negli anni '90<sup>2</sup> e quanto mai attuale per indicare il ripiegamento al piccolo schermo connesso con molteplici cataloghi d'intrattenimento di massa: la nostra vita quotidiana si è spostata massivamente online, anzi la *l'onlife*<sup>3</sup> è diventata uno dei principali fenomeni dell'epoca della pandemia; senza di essa forse saremmo sopravvissuti lo stesso ma - è questa la mia opinione - saremmo stati un po' meno umani, avremmo dovuto rinunciare anche ad una residua, un po' artificiosa ma fondamentale forma di socialità.

Marshall McLuhan<sup>4</sup>, riflettendo sull'evoluzione dei moderni mezzi di comunicazione di massa, prevedeva un naturale scivolamento sullo sfondo delle nostre vite quotidiane: la televisione, così come i media elettronici, dopo essere stati in un primo momento al centro dell'attenzione e anche della riflessione critica e

---

<sup>2</sup> C. Tichi, *Electronic Hearth: Creating an American Television Culture*, New York, Oxford University Press, 1991.

<sup>3</sup> L. Floridi, *The onlife manifesto: Being human in a hyperconnected era*, New York, Springer Nature, 2015.

<sup>4</sup> M. McLuhan, *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Il Saggiatore, 1990.

intellettuale in virtù della loro novità e degli impatti sociali, sarebbero poi sciolti sullo sfondo delle nostre esistenze. Così come scrive più recentemente Geert Lovink:

*“la cultura di Internet sta rapidamente facendo il suo ingresso nella fase “dell’aspirapolvere”. Tutte le tecnologie, a prescindere da quanto siano disgreganti, finiscono per assumere un ruolo secondario. (...) Gli elettrodomestici hanno reso più efficaci i lavori domestici e dopo un certo periodo sono diventati scontati. (...) Non si svolgono più accesi dibattiti tra i membri della società civile coinvolti in un forum sulla governance globale dei tostapane. Un giorno il “dibattito su Internet” si chiuderà in modo analogo”*<sup>5</sup>.

Oggi forse risulta anacronistico teorizzare Internet per se; è pur vero che il dibattito accademico si è raffinato e articolato nelle diverse forme e dimensioni della comunicazione e della socialità che Internet ha reso possibili: le piattaforme didattiche, i social media, gli ambienti di gioco per citarne alcuni. Se Internet in quanto tale è diventata l'infrastruttura quasi trasparente della società, è anche vero che la *mediatizzazione* spinta di tutte le sfere della nostra esistenza - processo che la pandemia ha sicuramente accelerato - è un ambito di riflessione e di analisi che nel mondo post-pandemico assumerà un ruolo sempre più centrale<sup>6</sup>.

Dopo quasi due anni dall'inizio della pandemia il mondo sembra quasi vederne la fine: l'imponente campagna vaccinale ha consentito - almeno alla maggior parte del mondo industrializzato<sup>7</sup> - di ri-acquisire libertà condizionate rispetto alla possibilità di muoversi con mezzi pubblici, ritrovarsi al ristorante, frequentare luoghi di aggregazione come i cinema e i teatri e di raggiungere le proprie mete di vacanza. La socialità in quanto tale, seppur con alcuni vincoli precauzionali, è tornata ad essere almeno nel momento in cui si scrive - a livelli di normalità. Del tutto diversi si profilano invece - nonostante appunto siano passati molti mesi dall'inizio dell'emergenza sanitaria - gli scenari relativi all'occupazione e alla possibilità di un ritorno alla normalità intesa come la frequentazione di un luogo di lavoro, con i suoi spazi, le sue pratiche organizzative e relazionali. L'introduzione del cosiddetto smart working a partire dal primo lockdown non si è sempre rilevato un modo intelligente di gestire il lavoro flessibile, ma per molti si è tradotto in un tele-lavoro, un lavoro a distanza forzato per via delle misure emergenziali che ha reso gli individui più soli nel gestire gli equilibri familiari, l'assistenza ai figli o agli anziani non autosufficienti<sup>8</sup>. Ancora più grave

<sup>5</sup> G. Lovink, *L'abisso dei social media: Nuove reti oltre l'economia dei like*, Milano, Egea, p.55.

<sup>6</sup> G. Boccia Artieri, M. Farci, «Diseguaglianze esistenziali: disciplinamento e pandemia», Introduzione al volume *Shockdown. Media, cultura, comunicazione e ricerca nella pandemia*, AA.VV., Milano, Meltemi, 2021.

<sup>7</sup> Al momento in cui si scrive (Luglio 2021) solo l'1,8% della popolazione dei paesi a basso reddito ha completato il ciclo della vaccinazione anti-COVID-19; cfr. <https://ourworldindata.org/covid-vaccinations>

<sup>8</sup> C. Corposanto, U. Pagno, E. Gandini, «Il lavoro a distanza nel contesto covidico e l'equivoco dello Smart Work», in A.R. Favretto, A. Maturò, S. Tomelleri (a cura di), *L'impatto sociale del Covid-19*, Milano, Franco Angeli, 2021.

è la condizione di chi invece il lavoro l'ha perso perchè non godeva delle necessarie tutele o perchè semplicemente la propria attività è fallita, o l'azienda da cui dipendeva ha chiuso. Secondo stime preliminari dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) la crisi economica e del lavoro causata dal COVID-19 potrebbe incrementare la disoccupazione nel mondo di quasi 25 milioni<sup>9</sup>. A livello italiano l'Istat rileva che, rispetto a febbraio 2020, mese precedente all'inizio della pandemia, il numero di occupati a Luglio 2021 è ancora inferiore di 470.000 unità<sup>10</sup>. E se in una prima fase il blocco dei licenziamenti deciso dal Governo Conte a inizio pandemia, ha tutelato molte fasce deboli di lavoratori dipendenti, lo sblocco selettivo avviato a Giugno 2021 ha già visto numerosi licenziamenti e ne vedrà ancora di più in futuro<sup>11</sup>. La recessione economica che affronterà il nostro Paese è un dato di fatto e negli anni a venire ne vedremo le conseguenze: certo è che le transizioni sono già in atto mentre ve n'è una percezione sociale confusa, fra retoriche ottimistiche legate al piano di rilancio<sup>12</sup> e brusche marce indietro, fra tensioni di piazza e richiami all'unità nazionale; movimenti di idee e narrazioni che i media mainstream stentano a elaborare.

I social media intesi quali sensori del sentimento globale presentano una sfera pubblica quanto mai contesa e frammentaria: l'emergenza sanitaria ha accelerato uno spostamento crescente del dibattito pubblico sulle piattaforme in rete usate quotidianamente da milioni di cittadini in tutto il mondo per informarsi sull'evoluzione dell'emergenza sanitaria e in generale anche per scambiare commenti e opinioni. Tuttavia, a fronte di una prima fase nella quale i social hanno rappresentato un ambiente imprescindibile per il mantenimento dei legami sociali, i mesi successivi hanno visto crescere insieme ai contagi e alle misure emergenziali, un'accesa conflittualità animata anche da discorsi d'odio volti alle più diverse categorie: dagli asiatici intesi come possibili untori del virus, ai nostrani *Covidioti*, insieme ai novax, i provax, i no-green pass e i pro-green pass etc. Dall'inizio della pandemia i social hanno offerto una scena globale a individui e istituzioni, ma sono anche diventati il luogo dove le teorie e le derive comunicative più diverse hanno trovato terreno fertile per crescere alimentando l'infodemia e le sue degenerazioni: teorie cospirative sulle origini del COVID, complotti orditi da Big Pharma e, oggi attive più che mai le narrative no-vax, no-greenpass che criticano duramente le restrizioni del Governo dettate dall'emergenza sanitaria.

Il fenomeno è ancora troppo recente per essere studiato a fondo e non si intende in questo saggio delineare conclusioni affrettate. Sarebbe interessante ad esempio capire come e in che misura le proteste dei cosiddetti no-vax siano legate al diritto

<sup>9</sup> [https://www.ilo.org/rome/approfondimenti/WCMS\\_739996/lang--it/index.htm](https://www.ilo.org/rome/approfondimenti/WCMS_739996/lang--it/index.htm)

<sup>10</sup> <https://www.lastampa.it/economia/2021/07/30/news/istat-a-giugno-il-tasso-di-disoccupazione-scende-sotto-il-10-1.40551216/>

<sup>11</sup> <https://www.internazionale.it/reportage/angelo-mastrandrea/2021/07/14/licenziamenti-italia>

<sup>12</sup> Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è stato approvato e sottoposto alla Commissione Europea dal Governo presieduto da Mario Draghi nella primavera del 2021; cfr. <https://temi.camera.it/leg18/provvedimento/piano-nazionale-di-ripresa-e-resilienza.html#:~:text=valutazione%20globalmente%20positiva,-,Il%2013%20luglio%202021%20il%20PNRR%20dell'Italia%20e%20stato,di%20decisione%20della%20Commissione%20europea>

di difendere i luoghi di lavoro, le pratiche relazionali in presenza senza vincoli di green-pass o certificati vaccinali, la difesa del diritto alla privacy e di tutte le discriminazioni che ne possono risultare. Insomma anche il generico appellativo no-vax può di fatto normalizzare dimensioni molto più complesse e problematiche di protesta sociale e di rivendicazione di diritti che questo stato emergenziale potrebbe facilmente marginalizzare. Ma di nuovo: chi scrive è dentro la Storia e non può che illuminarla parzialmente col proprio sguardo particolare.

Poco prima dell'inizio della pandemia globale, il ministro dell'interno Luciana Lamorgese definiva la diffusione dei discorsi d'odio come *un'emergenza culturale e civile*<sup>13</sup>. I discorsi d'odio sono in grado di inquinare qualsiasi tipo di dibattito pubblico sia che coinvolga gli strenui difensori dei vaccini sia i no-vax più radicali. L'odio social come si anticipava in apertura sta diventando un registro dominante a prescindere dai contenuti o dalle opinioni espresse.

Ciò che tenterò di fare in questo libro è di argomentare l'*odio social* come un fatto sociale nelle sue dimensioni normative, comunicative e legate al processo di transizione al digitale che sta cambiando la società nel suo insieme. Si cercherà di delineare una riflessione sul ruolo dei social media nella sfera pubblica contemporanea per individuarne le ombre e le derive disfunzionali così come si cercherà di illuminare i punti di forza e le elaborazioni virtuose (Prima parte). Nella Seconda parte il libro si concentra sui metodi digitali per l'analisi della comunicazione nel web e nei social media, descrivendo anche alcuni ambiti di ricerca empirica legati alla diffusione di derive complottiste e dei loro riverberi d'odio in rete. La Terza parte è infine dedicata ad argomentare alcuni approcci metodologici all'*ascolto* dei dati social che hanno lo scopo di informare le strategie di narrazione in rete con le evidenze dell'analisi automatizzata dei contenuti online.

A differenza di ciò che sosteneva Lovink, io credo che la cultura di Internet non si riduca a semplice sfondo delle nostre vite quotidiane ma che anzi i suoi linguaggi, le sue estetiche, le sue forme espressive – così come le sue derive meno nobili - stiano permeando sempre di più la cultura nel suo insieme. La pandemia ha messo a nudo la sua centralità, ma i suoi impatti si dispiegheranno da qui in avanti. E come se il futuro della sfera pubblica sia già stato annunciato.

Ciononostante, è proprio dalla necessità di una comunicazione istituzionale e pubblica più attenta alle manifestazioni molteplici e discordanti del Paese che il libro prende le mosse, per trovare i modi e i linguaggi di una comunicazione che sia attenta - davvero - alla *pancia dei social* senza visioni pregiudiziali e con nuove forme di espressione e di discorso civico.

*Les Arnauds, 28 luglio 2021*

---

<sup>13</sup> A. Ferrigolo, «L'odio è un'emergenza culturale e civile», [https://www.agi.it/cronaca/odio\\_social\\_repubblica\\_lamorgese-7018229/news/2020-02-06/](https://www.agi.it/cronaca/odio_social_repubblica_lamorgese-7018229/news/2020-02-06/) Giugno 2020