

## **Bullismo, cyberbullismo, atteggiamenti e parole di odio**

Un percorso di conoscenza e confronto e un'esperienza concreta in un Istituto superiore a Pisa

Articolo su Anfis inForma n.79, 31 marzo 2021

Vorremmo affrontare i complessi fenomeni del bullismo e cyberbullismo a scuola partendo da un'analisi più ampia che riguarda la degenerazione del discorso pubblico e i comportamenti e le parole di odio che sempre più caratterizzano la comunicazione sui social e più in generale il linguaggio off e on line.

Quanto è seria e diffusa la violenza verbale? Quali modalità concrete possiamo adottare, come insegnanti e cittadini, per contrastare aggressività, stereotipi e generalizzazioni, che spesso prevalgono nella comunicazione? Come educare i giovani ed educarci, come adulti, al valore e alla responsabilità delle proprie parole, ed essere consapevoli delle conseguenze che esse provocano sulle persone vittime d'odio, sul clima sociale e sul dibattito politico e culturale?

Vogliamo prima riflettere su queste tematiche attraverso un ciclo di incontri, "Le parole sono importanti", e poi focalizzare la nostra attenzione come educatori sulle iniziative e i progetti contro il bullismo attuati dall'Istituto di Istruzione Superiore "E. Santoni" di Pisa.

### **Le parole sono importanti**

<https://www.facebook.com/progettosnago/>

<https://www.facebook.com/dietrolavagna/>

I tre incontri dedicati alla comprensione e al dibattito sulle modalità di comunicazione aggressive e denigratorie, oggi molto frequenti sulla stampa, nei talk show e nei discorsi politici sono stati organizzati da vari enti e istituzioni (Amnesty International – gruppo Merate 126, ARCI LaLoco, Associazione Dietrolavagna e Progetto Osnago, con il patrocinio delle amministrazioni comunali di Cernusco Lombardone, Merate e Osnago). Il primo incontro "Dalla libertà di espressione alla violenza verbale: quando la critica diventa odio" si è svolto lunedì 22 febbraio ed è stato condotto da Federico Faloppa, linguista, professore di Storia della lingua italiana e di Sociolinguistica all'Università di Reading, e autore di numerose pubblicazioni di cui l'ultima (2020) è #Odio. Manuale di resistenza alla violenza delle parole. "Il tema è molto sensibile", ha esordito Faloppa, "perché i discorsi d'odio non sono solo una questione linguistica, ma riguardano i diritti umani, colpiscono le minoranze o i più fragili, e sono perciò patrimonio comune, che tutti siamo chiamati a conoscere e a contrastare". L'analisi parte dalla campagna contro lo "Zoombombing" (fenomeno sempre più frequente di intrusione da parte di piccoli gruppi che vogliono danneggiare il dialogo democratico), per esaminare le molte variabili degli "hate speech" e gli elementi che li caratterizzano: frustrazione, inadeguatezza, imitazione, psicopatologie e deficienze argomentative, in cui c'è sempre una costante pragmatica - una dinamica di potere e di esclusione per qualcun altro.

Poiché le tre parole chiave, su cui si basa l'intervento sono: punti di vista, responsabilità e consapevolezza, è necessario come primo punto andare a esaminare cosa dice la legge e quali sono i principi legislativi in Europa e negli Stati Uniti, dove prevalgono due approcci diversi: nella normativa europea c'è un bilanciamento fra libertà di pensiero e ragione universalistica, mentre negli USA il Primo Emendamento difende la libertà di espressione senza riserve, per cui le idee negative, l'odio e le offese possono essere combattute con altre idee e argomentazioni, ma non censurate. In Europa, poi, l'ECRI (European Commission against Racism and Intolerance) dal 2015 monitora la lotta contro ogni forma di intolleranza e violenza, raccomandando e sollecitando azioni da parte degli Stati membri, e in Italia dalla legge Scelba del 1952, attraverso la Legge n. 654 del 1975, Ratifica convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale, e la Legge Mancino (205/1993), si sta aspettando che il DDL Zan "Modifiche agli articoli 604-bis e 604-ter del codice penale, in materia di violenza o discriminazione per motivi di orientamento sessuale o identità di genere" sia approvato al Senato. Ci si chiede inoltre se sia necessario introdurre una legge specifica sui reati commessi online, mentre gli stati europei hanno seguito strade diverse. Al di là dalla questione legislativa e giuridica la "piramide" dell'odio si consolida sempre più a vari livelli, a partire da una base di stereotipi, false rappresentazioni e discriminazioni, fino al vertice dei crimini di odio. E per quanto riguarda il linguaggio d'odio l'analisi si fa molto precisa, identificando alcuni

elementi fondamentali: il “framing” verbale e visivo, la progressione informativa del testo, l’uso di pronomi (loro/noi), verbi, aggettivi e nomi che veicolano una valutazione negativa, oltre agli hashtag (#whitepower), gli elementi grafici, le citazioni (creazione “vox populi”) e le negazioni (concealment). Inoltre la rete facilita l’odio perché è veloce, ha capacità amplificatrici e diffusive, garantisce uno schermo come scudo, utilizza fonti anche non attendibili, espone i lati più intimi delle persone e provoca un analfabetismo emotivo, perché diventiamo meno capaci di riconoscere le emozioni degli altri. Fortunatamente oggi gli algoritmi lavorano in maniera intelligente e riescono a identificare le parole offensive, ma non è sempre facile trovare cos’è offensivo e cosa non lo è, perché anche parole normali possono diventare dispregiative in diverse formulazioni e contesti, e con diversi fini. Gli effetti sulle persone colpite sono di breve o lunga durata, ma possono essere comunque devastanti, e nei confronti di tali vittime è necessario mettere in atto degli atteggiamenti corretti, che implicano il “porsi in ascolto” e non sminuire la gravità dell’esperienza, prendere in carico il racconto o la denuncia della vittima, e fornire informazioni circa i servizi disponibili. Come cittadini ed educatori è un dovere segnalare eventuali casi ad agenzie di controllo e strumenti istituzionali, e prendere una posizione chiara: contro questo avvelenamento del linguaggio pubblico in cui mancano modelli virtuosi e si mescola tutto – privato, pubblico, registro formale e informale - bisogna ritornare a un discorso istituzionale e fare su questo una battaglia civile, anche sul territorio, recuperando momenti di socialità e di democrazia partecipativa.

Il secondo incontro il 4 di marzo, dal titolo “Educare alla comunicazione non ostile: esperienze a confronto”, ha visto la partecipazione di tre relatori: Rosy Russo (ParoleO\_Stili), Marco Gui (Benessere Digitale) e Rosy Grassi (psicologa), che hanno dialogato fra loro, dietro sollecitazioni e domande da parte degli organizzatori e del pubblico, evidenziando l’allarme dei discorsi d’odio (nel 2021 la percentuale di comunicazioni aggressive e denigratorie in rete è del 64%, con un balzo dal 59% del 2019), ma anche individuando alcuni aspetti positivi e le modalità concrete che si possono adottare come individui, genitori ed educatori per contrapporci a questo fenomeno nel mondo reale e in quello virtuale.

“Il Manifesto della comunicazione non ostile”, elaborato dall’associazione no-profit Parole O-stili (attiva dal 2016) è una carta che elenca dieci principi di stile, espressi in prima persona a evidenziare l’impegno personale di chi li assume, utili a migliorare lo stile e il comportamento di chi sta in Rete. Per questo il Manifesto è usato in progetti e attività nelle scuole, università, imprese e associazioni per diffondere le pratiche virtuose della comunicazione in rete, e per promuovere una consapevolezza diffusa delle responsabilità individuali.

Come l’odio possa essere un’esca di attrazione per il pubblico (ad esempio un talk show pieno di risse e aggressioni verbali è preferito rispetto ad uno equilibrato e tranquillo) l’ha ben spiegato Marco Gui, professore associato di Sociologia dei media a Milano-Bicocca, perché nella connessione permanente in cui siamo immersi - internet, social media, smartphone – la violenza attira e tutti diventiamo prede di piattaforme e di privati che hanno interessi specifici di natura economica e politica. Mentre negli anni 90 le aspettative per Internet erano grandi per il diffuso accesso alle informazioni, oggi si sa che l’uso dei social network porta a estremizzazioni e aggressività, e che la disuguaglianza sociale, culturale e digitale nella nostra società fa crescere il numero di “odiatori”, ma anche di vittime a causa del mare di superficialità e di ignoranza in cui navighiamo. A questo punto ci si chiede cosa può essere fatto da genitori e insegnanti per educare i giovani al sapere critico e alla costruzione di relazioni: dall’accompagnamento e dal controllo dei genitori nell’uso dello smartphone da parte dei bambini-adolescenti, alle attività di dialogo e confronto a scuola con gli studenti per ascoltare, comprendere e riflettere insieme. Iniziative di sensibilizzazione e prevenzione a scuola sono state descritte dalla psicologa Rosy Grassi, che partendo dal presupposto che è necessario promuovere l’intelligenza emotivo-relazionale dei giovani, ha lavorato nelle classi sui comportamenti sociali o fatti di cronaca per destrutturare stereotipi, sviluppare competenze critiche e favorire un ascolto attento e partecipato, una condivisione comune, che faccia superare, in questo periodo tanto virtuale, la distanza fisica attraverso la vicinanza emotiva. Infatti, in questi mesi di pandemia studenti, insegnanti e genitori hanno faticato molto fra vita reale e virtuale e ora hanno una grande sfida davanti: trovare le parole ponte che mettano in contatto gli uni con gli altri, trovare le parole per curare e per abbracciarsi.

“Responsabilità dei singoli e della collettività nel contrasto ai discorsi d’odio: gli strumenti possibili” è stato il tema del terzo incontro, condotto da Francesca Liccardo e Martina Chichi di Amnesty International, che svolge una campagna di sensibilizzazione e attua iniziative e progetti di contrasto alla discriminazione e

all'intolleranza che prevalgono online soprattutto su Facebook e Twitter, i due social network più usati in Italia (solo Facebook ha 24 milioni di account attivi). In questa lotta alla "piramide dell'odio" (che va da una base di stereotipi e discriminazioni, al linguaggio e a crimini veri e propri) il barometro d'odio - introdotto dal 2018 e usato da 60 attivisti - ha raccolto attraverso un attento e continuo monitoraggio post e tweet offensivi scritti da personalità influenti e appartenenti a mondi diversi, e ha dimostrato come le donne ricevono in media un terzo di parole d'odio e i politici generano più "hate speech" soprattutto su temi divisivi (quale l'immigrazione), se pure oggi nel 2020 tendono a utilizzare tecniche diverse e alternative. Amnesty International dispiega, inoltre, una task force di volontari distribuiti su tutto il territorio nazionale che interviene direttamente con commenti online, offre consigli e ha sviluppato una serie di accorgimenti e linee guida, al fine di stimolare un dibattito informato e offrire una contro-narrativa. In questa prospettiva la società civile e la scuola dovrebbero mobilitarsi perché il digitale diventi uno spazio pubblico e un luogo di interazione sociale caratterizzato da rispetto, dialogo e difesa dei diritti umani.

### **Contro il bullismo e il cyberbullismo: iniziative e progetti dell'Istituto "E. Santoni" di Pisa**

<https://www.e-santoni.edu.it/>

<https://www.e-santoni.edu.it/prova-documento-pdf/> (per immagine?)

La giornata nazionale contro il bullismo a scuola è stata ricordata il 7 febbraio 2021 in tutta Italia, due giorni prima della Giornata Europea della Sicurezza in Rete (*Safer Internet Day*), ma all'Istituto Superiore "Santoni" di Pisa la lotta a questo terribile fenomeno e alle sue implicazioni sociali e culturali non è solo una ricorrenza, ma una pratica didattica che dura tutto l'anno scolastico. Ne abbiamo parlato con due docenti dell'Istituto, Marilena Gravino e Federica Bugini, referenti dei progetti e delle attività in questa area.

Prima di tutto le due insegnanti confermano la gravità e l'alta frequenza degli atteggiamenti di bullismo e di cyberbullismo, come certificano i dati Istat: più del 50% degli intervistati 11-17enni riferisce di essere rimasto vittima, nei 12 mesi precedenti l'intervista, di un qualche episodio offensivo, non rispettoso e/o violento. Una percentuale significativa, quasi uno su cinque (19,8%), dichiara di aver subito azioni tipiche di bullismo una o più volte al mese. Il cyberbullismo ha colpito il 22,2% di tutte le vittime di bullismo. Nel 5,9% dei casi si è trattato di azioni ripetute più volte al mese. (*Indagine conoscitiva sulle forme di violenza fra i minori e ai danni di bambini e adolescenti, Commissione parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza, Roma, 1 giugno 2020*).

Proprio per fronteggiare una situazione così critica e ulteriormente aggravata dall'emergenza Covid, l'Istituto "Santoni" si è mosso da un paio d'anni per mettere in atto un'azione programmatica e strutturata che parte dalla Legge 29 maggio 2017 n. 71, "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo", per individuare responsabilità e azioni della scuola, come pure ruoli e figure di riferimento. È stato perciò elaborato un protocollo che si può consultare sul sito della scuola (<https://www.e-santoni.edu.it/wp-content/uploads/2019/10/Protocollo-3-10-19.pdf>), in cui vengono descritti interventi e fasi di lavoro: dalla prevenzione alla segnalazione, alle misure correttive, al percorso educativo e al monitoraggio. Ma come si arriva alla prima segnalazione? Una cassetta per lettere anonime è stata collocata nel cortile della scuola, ma poiché gli studenti preferiscono usare le tecnologie c'è anche una casella di posta elettronica dedicata a queste problematiche, e alle chat di classe partecipano spesso alcuni insegnanti che possono recepire alcuni segnali e intervenire, lavorando insieme a un piccolo gruppo (con una formazione specifica) o valendosi degli interventi di uno psicologo. Attraverso lo sportello di ascolto si possono attuare colloqui individuali e di approfondimento (con presunte vittime, spettatori e/o genitori) per individuare i problemi, scegliere gli interventi, agire e poi monitorare. E queste sono, infatti, le quattro fasi di lavoro, che segnano ogni caso, a cui viene attribuito un codice di colore, da verde a rosso, secondo la gravità della situazione.

Oltre ai singoli interventi la vera azione contro fenomeni di bullismo e cyberbullismo è la prevenzione che viene attuata attraverso percorsi di educazione civica, svolta in maniera trasversale (come indicato dalla legge n.92/2019 per la sua introduzione nei curricula scolastici) e progetti specifici come NoTrap! (Noncadiamointrappola), un programma ideato e sperimentato dal laboratorio di Studi Longitudinali in Psicologia dello Sviluppo dell'Università di Firenze, che è seguito attualmente da due classi seconde e si sta rivelando efficace per migliorare il clima scolastico e promuovere atteggiamenti di legalità e di convivenza pacifica, rendendo gli studenti più sensibili a contrastare forme di aggressività e violenza – verbale e fisica –

e formando alcuni di loro, su base volontaria, a diventare “peer educators”, cioè tutor dei loro compagni di classe. Naturalmente in questo periodo di emergenza la formazione è avvenuta online, ma è stata molto partecipata attraverso attività di “problem solving” e “storytelling”, e lavori di gruppo in stanze virtuali. Anche il progetto “Fair play”, che interessa una classe prima e una quarta, adotta metodologie attive e forme di tutoraggio degli studenti più grandi nei confronti dei più piccoli: questo rende le persone più consapevoli e responsabili (spesso i ragazzi tendono a sottovalutare certi episodi di bullismo) e aiuta ad affrontare problemi comuni e a crescere insieme. Le difficoltà maggiori si incontrano nel contrasto al cyberbullismo perché le chat di classe sono meno gestibili e il fenomeno tende ad aumentare, ma è proprio attraverso la parola, la consapevolezza e il dialogo educativo che si può cercare di creare le condizioni per una scuola di tutti, come da dettato costituzionale.