

# La contaminazione dell'aggressività in Rete: troll e haters



Selvaggia Lucarelli, giornalista de «Il fatto Quotidiano», nella sua battaglia contro gli haters.



Ciao Manuel, mi raccomando, nel dare della porchetta alla Incontrada metti tutti gli hashtag giusti, così Vanessa ti leggerà.



Quello che leggo sui social mi fa sempre più orrore, tristezza, paura. Il video delle due rom chiuse a chiave e filmate dagli impiegati Lidl (da cui continuerò a comprare e che a questi due dovrebbe chiedere anche danni di immagine) mentre rubavano prodotti fallati ha fatto il giro della rete accompagnato da commenti che mi fanno vergognare di migliaia di connazionali.

Questi sono i commenti da Welcome to favelas, altro gruppo aggregatore di subumani mediamente minorenni. Ora in questa storia ci sono due ladre, due fessi che saranno giustamente licenziati e che non hanno resistito di fronte all'opportunità di fare un po' di cyberbullismo e orde di bestie razziste che si sentono migliori di tutti quanti.

Che schifo che mi fate.



# La contaminazione dell'aggressività in Rete: troll e haters

*Dal profilo Facebook di Laura Boldrini, Presidente della Camera dei Deputati*

Adesso basta. Il tenore di questi commenti ha superato il limite consentito. Ho deciso che d'ora in avanti farò valere i miei diritti nelle sedi opportune. Ho riflettuto a lungo se procedere o meno in questo senso, ma dopo quattro anni e mezzo di **quotidiane sconcezze, minacce e messaggi violenti** ho pensato che avevo il dovere di prendere questa decisione come donna, come madre e come rappresentante delle istituzioni. (...) Da oggi in poi quindi tutelerò la mia persona e il ruolo che ricopro ricorrendo, se necessario, alle vie legali. E lo farò anche per **incoraggiare tutti coloro – specialmente le nostre ragazze e i nostri ragazzi – che subiscono insulti e aggressioni verbali a uscire dal silenzio e denunciare chi usa internet come strumento di prevaricazione**. È ormai evidente che lasciar correre significhi autorizzare i vigliacchi a continuare con i loro metodi e non opporre alcuna resistenza alla deriva di volgarità e violenza. **Nessuno deve sentirsi costretto ad abbandonare i social network per l'assalto dei violenti** (...) l'effetto di una gogna difficile da sopportare. Credo che **educare le nuove generazioni a un uso responsabile e consapevole della rete** sia una necessità impellente e su questo continuerò a impegnarmi. (...) Come posso chiedere ai nostri giovani di non soccombere e di denunciare i bulli del web se poi io stessa non lo faccio? Ai nostri figli dobbiamo dimostrare che in uno Stato di diritto chiunque venga aggredito può difendersi attraverso le leggi. E senza aggiungere odio all'odio, ne abbiamo già abbastanza.





# Odio digitale di massa: perché le gogne mediatiche?



Opere di Nicolò Tomaini (Lecco, 1989) sulla «dittatura» dei social network nell'universo comunicativo del III millennio.



# Dalle gogne mediatiche al cyberbullismo

Bullo e vittima si pongono lungo un continuum, entrambi hanno una fragilità di fondo e hanno vissuto traumi, nella maggior parte dei casi legati all'attaccamento.

Cognizioni negative quali “non valgo, non sono all'altezza”, ma anche “non posso chiedere aiuto” (floatback: “da dove arriva?” e “dove l'hai imparato?”).

Se non si lavora con le vittime, finiscono in altri cicli di violenza, o come vittime o come carnefici.

Gli autori di atti di bullismo devono essere ascoltati per capire cosa porta loro a mettere in atto ciò, da dove arriva, qual è per loro il vantaggio.

→ Il problema del bullismo non è conseguenza dell'operato della scuola e dei docenti, ma è bene scardinare atteggiamenti completamente evitanti ed è altresì importante che tutte le «agenzie educative» intervengano in sinergia nell'ottica del recupero e soprattutto della sensibilizzazione.

# Spunti di riflessione

“Gli studenti che sono amati a casa vengono a scuola per imparare e gli studenti che non lo sono vengono a scuola per essere amati”

(Nicholas A. Ferroni)



# Spunti di riflessione

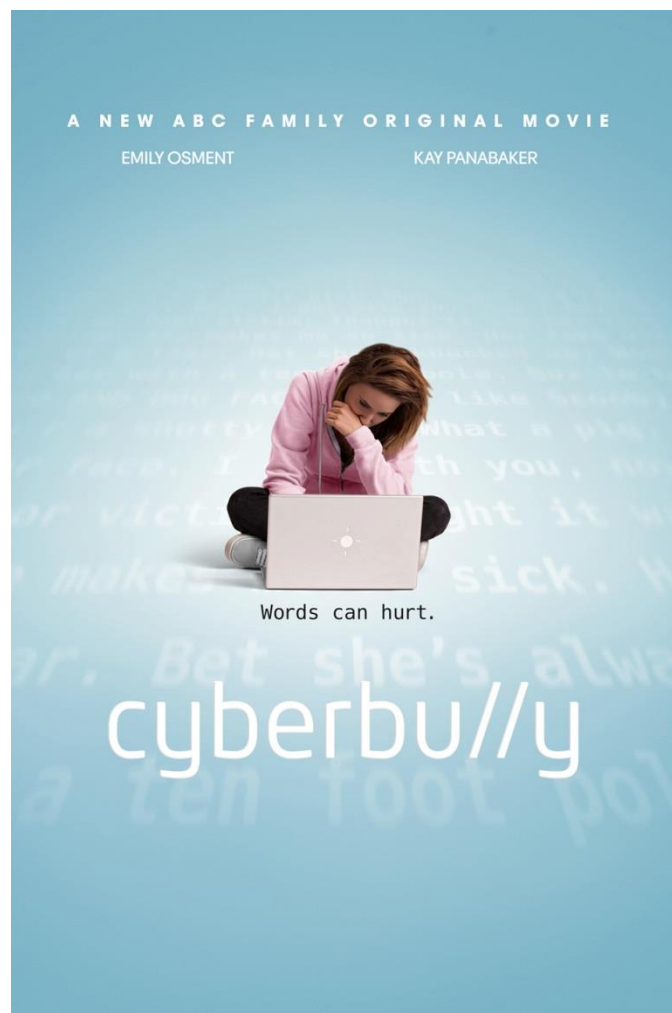
*“Non essere te stesso.  
Sii una pizza.  
A tutti piace la pizza”*

**PewDiePie**



# Spunti di riflessione

«Cyberbully», film diretto da Charles Binamé (2011)



- NADIA <sup>di Padova</sup> **il mattino**

## Ragazza di 14 anni spinta a uccidersi dagli insulti su Ask.fm

*Si è gettata domenica dal tetto dell'ex hotel Palace. Era stata presa di mira sul social network più volte accusato di favorire il cyberbullismo: «Sucidati», «Sei strana, meriti di stare sola». La Procura apre un'inchiesta*

di **Silvia Bergamin** e **Claudio Malfitano**

- CAROLINA PICCHIO

**CORRIERE DELLA SERA** / CRONACHE

L'INTERVENTO

### La mia Carolina uccisa da 2.600 like

Carolina Picchio morì suicida, a 14 anni, nel gennaio del 2013 dopo che venne diffuso in Rete un video a sfondo sessuale che aveva lei come protagonista. Paolo, suo padre, ha scritto questo intervento per il «Corriere della Sera».

Sono il papà di Carolina, quella ragazzina meravigliosa che manca a me e al mondo da una notte di gennaio del 2013. Mia figlia aveva 14 anni, si è uccisa perché dei giovanotti poco più grandi di lei, dopo averla molestata sessualmente e aver filmato ogni scena, hanno messo tutto su Internet. Me la ricordo bene la notte in cui tornò da quella festa, andai a prenderla io stesso e la mattina dopo mi disse: papà non ricordo niente di quello che ho fatto ieri sera.



- ANDREA NATALI **R.it** | **TORINO**

## Vercelli, suicida a 26 anni perseguitato dai bulli, la procura apre un fascicolo

*Lo ha trovato la madre impiccato in casa e il padre ha denunciato la vicenda durante una messa: "Gli scherzi dei colleghi lo hanno spinto a uccidersi". Ma il proprietario della carrozzeria dove lavorava nega: "Non si è tolto la vita per causa nostra"*

- ANDREA SPEZZACATENA

## IL SECOLO XIX

### Deriso su Facebook, suicida a 15 anni

Una maglietta rosa, vestiti eccentrici, smalto alle unghie. Ed atteggiamenti particolari, quel tanto da spingere i suoi compagni ad additarlo come gay. Fino a **deriderlo su Facebook**. Un peso troppo grande per **uno studente romano di soli 15 anni** che martedì sera, dopo essere tornato a casa dal suo liceo dove era in corso un'occupazione, si è tolto la vita, impiccandosi.

- CASO DI AGRIGENTO

## LA SICILIA

### Caso di cyberbullismo in scuola elementare, la vittima ha 9 anni

Un caso di cyberbullismo in una scuola agrigentina. Un caso che definire sconvolgente è poco, alla luce dei protagonisti.

Vittima una bambina di appena 9 anni, protagonista a sua insaputa di alcune foto di nudo, inviate dal suo telefonino cellulare, ad una cerchia di coetanei, attraverso WhatsApp.

- BABY GANG VIGEVANO

**R.it** | Milano

### Vigevano, presa baby gang di 15enni: 4 arresti. Abusi e violenze sessuali, coetaneo brutalizzato dal branco

*Le 'imprese' esibite come trofei su chat e social. Anche sei denunce: prendevano di mira compagni di classe o vicini di casa. Primi interrogatori: tutti scaricano le colpe sul leader del gruppo*

# Spettatore! *Chi era costui?*

**La figura chiave per interrompere i meccanismi del bullismo, della falsa informazione e dell'aggressività digitale**



# Spunti di riflessione

“Quando hai pronunciato una parola, essa regna su di te; ma fintantoché non l’hai pronunciata, sei tu a regnare su di essa”

(Proverbio arabo)



«Vorrei ma non posto», J-AX & Fedez

[https://www.youtube.com/watch?v=yKT\\_euhimTk](https://www.youtube.com/watch?v=yKT_euhimTk)

## Dalla ricerca - Sourander et alii

I bambini esposti di frequente al bullismo possono sviluppare diverse psicopatologie da adulti, anche in assenza di sintomi psichiatrici infantili. In particolare, secondo il gruppo di Sourander e colleghi, l'esposizione a comportamenti aggressivi nell'infanzia sarebbe associata in età adulta a schizofrenia, psicosi, depressione e abuso di sostanze.

**Association of Bullying Behavior at 8 Years of Age and Use of Specialized Services for Psychiatric Disorders by 29 Years of Age**, Andre Sourander, MD, PhD<sup>1,2</sup>; David Gyllenberg, MD, PhD<sup>1</sup>; Anat Brunstein Klomek, PhD<sup>3,4</sup>; et al JAMA Psychiatry. 2016



## Dalla ricerca - Copeland et alii

Le vittime di bullismo durante l'infanzia vanno incontro a un maggior rischio di sviluppare disturbi d'ansia in età adulta, mentre coloro che sono stati sia vittime sia bulli hanno un rischio maggiore di depressione in età adulta e disturbi di panico. Le vittime di genere femminile sarebbero a rischio di agorafobia, mentre i maschi incorrono in un maggior rischio suicidario. I bulli sarebbero a rischio di sviluppare un disturbo antisociale in età adulta.

**Adult Psychiatric and Suicide Outcomes of Bullying and Being Bullied by Peers in Childhood and Adolescence**, William E. Copeland, PhD,a,± Dieter Wolke, PhD,b,± Adrian Angold, MRCPsych,a and E. Jane Costello, JAMA Psychiatry. 2013

# Spunti di riflessione

**J-Ax** è con Gisele Mare via Mondello N°92 e altre 39 persone.

· 4 maggio 2016 ·

A 13 anni pensavo di essere il più grande perdente della terra.

La TV mi aveva detto che per essere un figo avrei dovuto possedere vestiti firmati, guidare moto e vivere in case di lusso. Io mi vestivo con ciò che mia madre trovava al mercato, non avevo neanche una bici e abitavo in periferia a Milano. Quello che avevo erano dei ragazzi che mi tormentavano ogni singolo giorno proprio perché mi mancava tutto ciò.

Quando passavo per strada, da solo, si accanivano in gruppo con me. Non passava un giorno senza che mi ricordassero quanto fossi uno sfigato solo perché esistevo. Ancora oggi, quando vedo un gruppo di ragazzi su una strada ogni singola cellula del mio corpo mi dice di attraversare per mettermi in salvo. Anche se ho 44 anni. Anche se sento l'affetto di tutti voi che mi fa da scudo.

Ma, quello che ignoravano, è che ogni singolo insulto, ogni giorno passato a bullizzarmi era benzina per me. Il loro odio è stata la mia salvezza.

Sarà anche un cliché, ma il dolore è energia. Se state male in questo momento, se non siete soddisfatti della vostra vita, se vi sentite soffocare non vi lasciate andare. E, soprattutto, non lasciatevi consumare dalla rabbia, ma utilizzatela a vostro favore. Perché la rabbia, quando è inespresa, diventa depressione — ma quando utilizzate questa energia negativa in modo propositivo si trasforma in arte. Diventa creatività. Diventano idee che vi cambiano l'esistenza.

Sono convinto che un modo per liberarci dalle nostre prigioni esiste sempre, sta a noi trovare la forza per farlo.

È l'unico modo per zittire tutti quei bulli che ci davano per sconfitti.



Piace a 61 mila persone 1,5 mila commenti Condivisioni: 13 mila

# Le parole sono azioni: la comunicazione ecologica. Analisi e suggerimenti concreti.

## Blocco 3

# «Le parole sono azioni» (fuori e dentro il web)

Cominciare dal linguaggio a cambiare il comportamento



# Il modello ecologico di comunicazione



Jerome Liss intende per *comunicazione ecologica* le modalità di interazione centrate sul rispetto della persona e sulla valorizzazione di ciascun soggetto comunicante.

## Alcune parole chiave:

- Empatia
- Ascolto profondo
- Dall'astratto al concreto



# Ascolto profondo

Se parlare non è comunicare, sentire non è ascoltare.



## ASCOLTO PROFONDO

è sinonimo  
di concentrazione

ATTRAVERSO GLI ORGANI DI SENSO  
LA MENTE  
LA VOLONTA'  
LA MOTIVAZIONE  
ACCOGLIENZA DELL'ALTRO



**Necessita di tempo e di contatto**

# Ascolto profondo: errori comuni

***INTERROMPERE  
L'INTERLOCUTORE***

***NON CURARE IL  
CONTESTO E IL  
MOMENTO***

***NON CHIEDERE  
CHIARIMENTI***

***NON CURARE I  
SEGNALI NON  
VERBALI***



***ESTRANIARSI***

***NON AVERE  
CONSAPEVOLEZZA  
DELLE PROPRIE  
EMOZIONI***

***FINGERE DI  
CAPIRE***

***OMETTERE O  
AGGIUNGERE***



# Ascolto profondo: suggerimenti



## E' FONDAMENTALE NELLA COMUNICAZIONE

FEEDBACK ERRATI PROVOCANO:

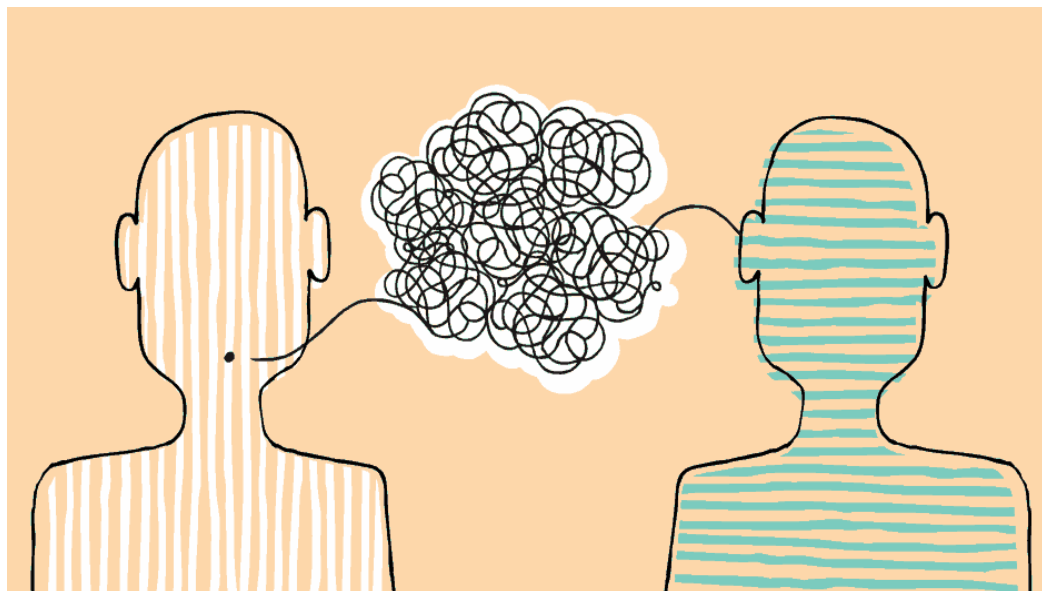
- FRAINTENDIMENTI
- ATTEGGIAMENTI DIFENSIVI DA PARTE DELL'INTERLOCUTORE

VALE SEMPRE LA PENA DI CHIARIRE ANCHE VERBALMENTE  
DI AVER COMPRESO IL MESSAGGIO

# Ascolto profondo: cosa accade nel web

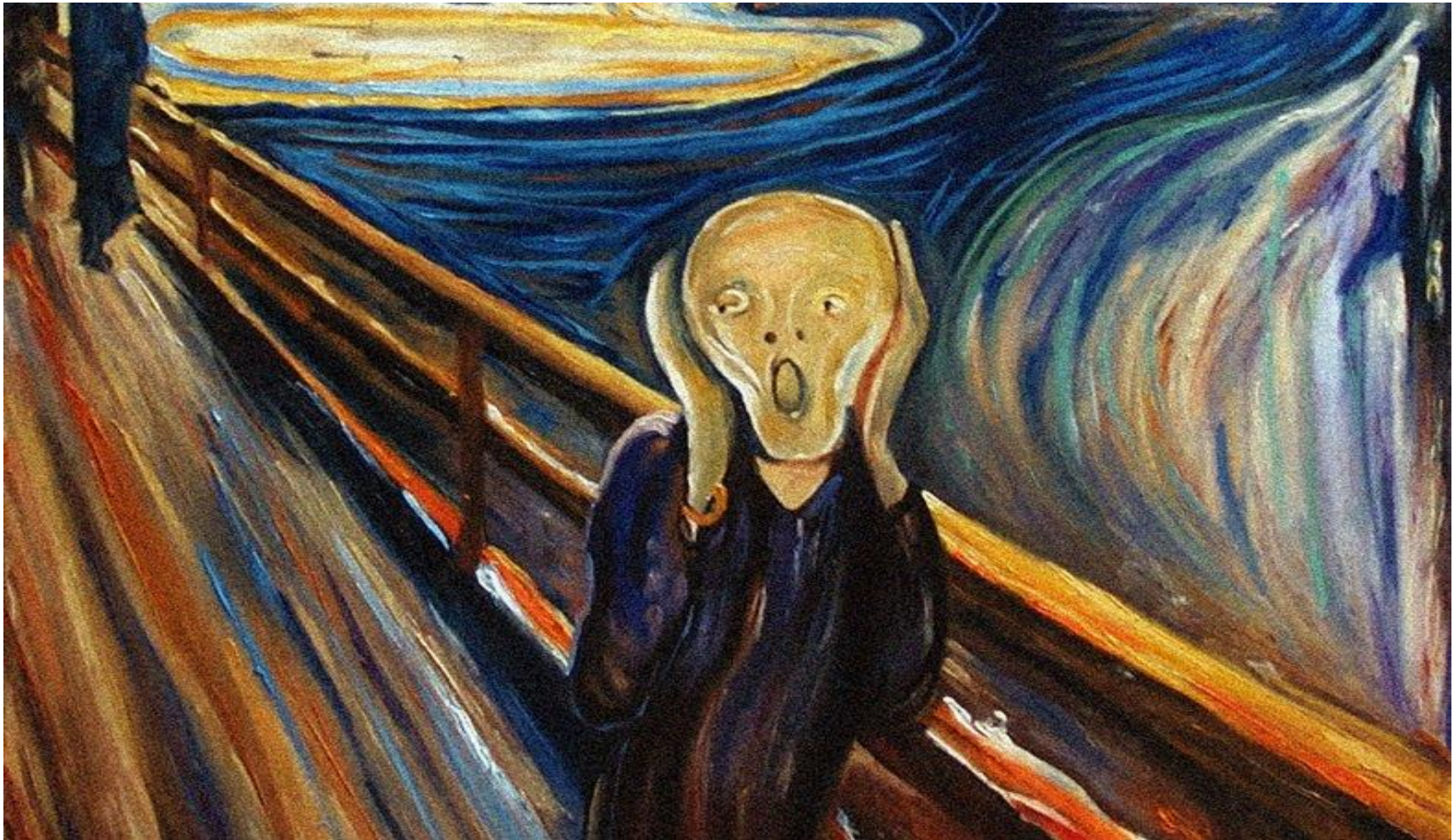
Nel web il rischio di comunicare in modo confuso e inefficace aumenta anche perché:

- 1) spesso non chiediamo feedback
- 2) non abbiamo la possibilità di leggere i segnali corporei del nostro interlocutore
- 3) comunichiamo in modo astratto e **reattivo e incongruente**





# Comunicazione ecologica: suggerimenti concreti



# Comunicazione ecologica: suggerimenti concreti

Sono comunicazioni chiare e costruttive,  
**a basso impatto emotivo e prive di accuse**

Si focalizzano sul problema e lo chiariscono, rimanendo all'interno del contesto:

- 1) con argomentazioni sufficienti
- 2) esprimendo le emozioni provate
- 3) chiarendo gli eventuali effetti negativi del comportamento dell'interlocutore

• QUANDO TU... (COMPORTAMENTO DELL'ALTRO), IO PROVO... (MIEI SENTIMENTI)

• QUANDO TU... (COMPORTAMENTO DELL'ALTRO), IO PROVO... (MIEI SENTIMENTI), PERCHE' ...

**Livello descrittivo, concreto e NON GIUDICANTE**

**... E SUL WEB?**

# Comunicazione ecologica: suggerimenti concreti

PROVARE A DIMINUIRE L'USO DI PROVERBI  
MODI DI DIRE  
FRASI FATTE

PROVARE «A SOSPENDERE» IL GIUDIZIO  
CERCARE SEMPRE DI PASSARE DALL'ASTRATTO AL CONCRETO  
FARE CRITICHE COSTRUTTIVE

IMPEGNARSI A RIPULIRE IL PROPRIO LINGUAGGIO DA:  
DOGMATISMI  
MORALISMI  
GIUDIZI  
SARCASMO







# Comunicazione: riflessioni



## Congruenza / organicità

«Qualunque cosa che può essere detta, può essere detta in modo chiaro»

«I limiti del mio linguaggio sono i limiti del mio mondo»

(L. Wittgenstein - Tractatus logico-philosophicus)

«Comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro»

(P. Watzlawick- Pragmatica della comunicazione umana)



# Comunicazione: riflessioni



## Congruenza / organicità

Allineamento tra corpo, mente, pensiero e parole

Ascolto profondo

Concretezza del linguaggio

Empatia e linguaggio corporeo

Le pause e i silenzi

Le azioni e le reazioni

La dimensione del tempo e dello spazio

**... E SUL WEB?**



# Bibliografia e sitografia

- American Psychiatric Association (2014). *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali. DSM-5*. Raffaello Cortina Editore
  - Bouquié G.M. (2016). *Bullismo e cyberbullismo*. Maggioli Editore
  - Buccoliero E., Maggi M. (2017). *Contrastare il bullismo, il cyberbullismo e i pericoli della rete*. FrancoAngeli Editore
  - Couyoumdjian A., Baiocco R., Del Miglio C. (2006). *Adolescenti e nuove dipendenze. Le basi teoriche, i fattori di rischio, la prevenzione*. Laterza Editore
  - De Saint-Exupéry A. (2016). *Il Piccolo Principe*. BUR Rizzoli
  - Fontana A. (2017). *#iocredoallesirene. Come vivere (e bene!) in un mare di fake news*. Hoepli
  - Formella Z., Ricci A. (a cura di) (2010). *Il disagio adolescenziale. Tra aggressività, bullismo e cyberbullismo*. Editrice LAS
  - Goleman D. (2015). *Intelligenza emotiva*. BUR Rizzoli
  - Liss J. (2000). *L'apprendimento attivo*. Armando Editore
  - Liss J. (1982). *La comunicazione ecologica*. Edizioni la Meridiana
  - Manca M. (a cura di) (2016). *Generazione Hashtag. Gli adolescenti dis-connessi*. Alpes Italia
  - Manca M., Petrone L. (2014). *La rete del bullismo. Il bullismo nella rete*. Alpes Italia
  - Pitruzzella G., Pollicino O., Quintarelli S. (2017). *Parole e potere. Libertà d'espressione, hate speech e fake news*. Egea Editore
  - Siegel D. J. (2013). *La mente relazionale*. Raffaello Cortina Editore
  - Siegel D. J. (2009). *Mindfulness e cervello*. Raffaello Cortina Editore
  - Tonioni F. (2014). *Cyberbullismo. Come aiutare le vittime e i persecutori*. Arnoldo Mondadori Editore
  - Ziccardi G. (2016). *L'odio online*. Raffaello Cortina Editore
- 
- Nasi M. *Fake news: cosa sono, come riconoscerle e perché sono diventate un problema* (ne *Il Software*, 27 /07/2017)  
[https://www.ilsoftware.it/articoli.asp?tag=Fake-news-cosa-sono-come-riconoscerle-e-perche-sono-diventate-un-problema\\_15883](https://www.ilsoftware.it/articoli.asp?tag=Fake-news-cosa-sono-come-riconoscerle-e-perche-sono-diventate-un-problema_15883)
  - Pratellesi M. *Perché le fake news minacciano la libertà di stampa* (in *Agi Mediablog*, 26 /04/2017)  
<https://www.agi.it/blog-italia/marco-pratellesi/perch-le-fake-news-minacciano-la-libert-di-stampa-1715475/news/2017-04-26/>
  - Volpi F. *Fake News: cosa sono e perché è importante riconoscerle* (in *Interris*, 06 /05/2017)  
<http://www.interris.it/2017/05/06/119055/posizione-in-primopiano/schiaffog/fake-news-cosa-sono-e-perche-e-importante-riconoscerle.html>



# Grazie per l'attenzione!



## ASSOCIAZIONE CUORE E PAROLE ONLUS

Tel.: +39 0245477571

Web: [www.cuoreparole.org](http://www.cuoreparole.org)

E-mail: [segreteria@cuoreparole.org](mailto:segreteria@cuoreparole.org)