



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA**

**Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e  
Psicologia Applicata (FISPPA)**

**Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della  
Socializzazione**

**Corso di laurea in  
Scienze Psicologiche Sociali e del Lavoro**

**Elaborato finale**

**Analisi dell'odio online in una  
prospettiva ecologica**

***Relatrice***  
**Prof.ssa Claudia Marino**

***Laureanda: Sara Pavesi***  
***Matricola: 1229015***

Anno Accademico 2021/2022

# Indice

1.	Introduzione .....	3
1.1	Lo sviluppo dei social media e le espressioni di odio online .....	3
1.2	Odio online: difficoltà di definizione e la necessità di una prospettiva ecologica .....	6
2.	Haters: chi sono .....	9
2.1	Tratti di personalità e processi psicologici: triade oscura, disimpegno morale, calo dell'empatia...	9
2.2	Variabili situazionali: comunicazione mediata, anonimato, dimensione collettiva, fake news, disinibizione online .....	12
3.	Conclusione: effetti sui riceventi e prevenzione .....	15
3.1	Effetti sulle vittime .....	15
3.2	Effetti sui testimoni .....	17
3.3	Interventi di prevenzione: il ruolo dell'empatia .....	19
4.	Bibliografia.....	23

# 1. Introduzione

## 1.1 Lo sviluppo dei social media e le espressioni di odio online

Negli ultimi anni si è assistito ad una crescita esponenziale nell'utilizzo dei social media, ovvero mezzi di comunicazione di massa, che attraverso piattaforme web-based rendono possibile la creazione, la condivisione e lo scambio di contenuti, superando barriere spazio-temporali, questi mezzi ci permettono di essere sempre in contatto con colleghi, amici, familiari e costituiscono una dimensione importante e pervasiva nella nostra vita.

Essere connessi significa avere la possibilità di usufruire e di creare vari tipi di contenuti, immagini, testi, audio, video, raggiungendo istantaneamente un pubblico globale. Questo ha portato allo sviluppo di veri e propri spazi web, in cui si costruiscono reti sociali virtuali: i social network, ovvero servizi informatici online attraverso i quali è possibile entrare in relazione con altre persone mediante la creazione di un profilo personale con nome e password.

Nel 2020 complice la situazione emergenziale dovuta all'avvento del Covid 19, sono stati quasi 50 milioni le persone in Italia che si sono connesse regolarmente online, di cui 35 milioni presenti e attive sui vari social network; entrambi i dati sono in aumento rispetto all'anno precedente e in accordo con il trend crescente degli ultimi anni (Starri, 2020).

Secondo il report digitale annuale dell'agenzia di comunicazione di Milano "We are social", è importante segnalare l'aumento esponenziale del tempo giornaliero passato online nel 2020: si stima una permanenza media di circa 6 ore passate connessi ad internet e quasi di 2 ore sui social network, come si può vedere nella figura 1.1 (1 ora e 57 minuti): nell'ordine i più utilizzati si confermano YouTube, Whatsapp, Facebook, Instagram e Messenger, con una crescita di TikTok in particolare per giovani e giovanissimi. Anche per quanto riguarda il coinvolgimento, gli utenti che hanno partecipato attivamente al dialogo sono cresciuti dal 74% nel 2019 all'81% nel 2020 (Starri, 2020).

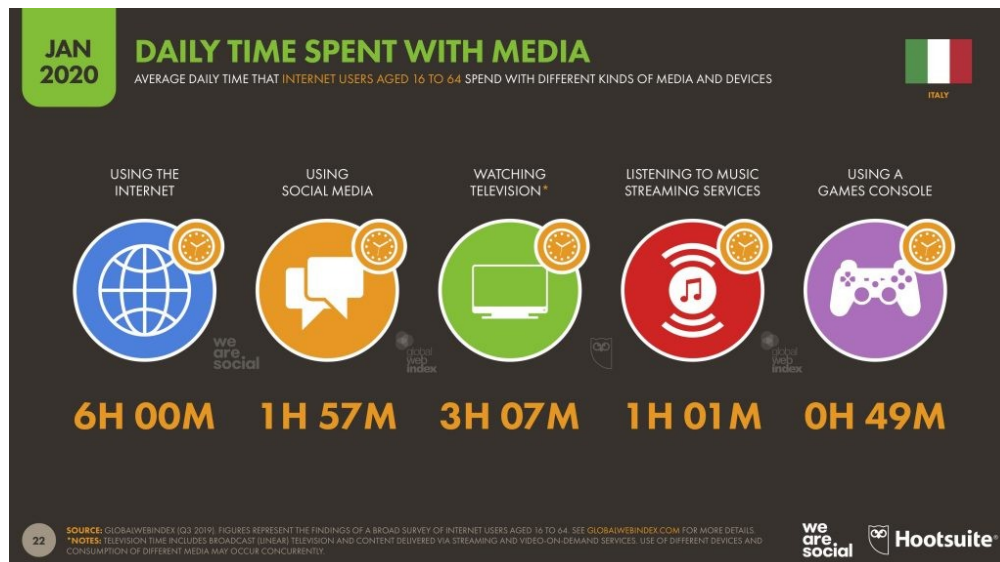


Figura 1.1 Grafico del tempo di connessione ad internet di un italiano medio nel 2020 (Starri, 2020).

In un contesto di questo tipo si può facilmente immaginare il numero enorme di contenuti, messaggi e informazione che vengono condivise minuto per minuto e le infinite interazioni che ogni utente può avere. La condivisione data questo flusso intenso e continuo di interazioni e scambi di contenuti, definita nel 2004 dallo studioso di comunicazione O' Reilly come "la rivoluzione Web 2.0", rappresenta senz'altro una risorsa per l'informazione e il mantenimento dei legami tra le persone poiché rende i mezzi di comunicazione di massa più "democratici", un luogo in cui tutti possono esprimersi, interagendo, creando delle vere e proprie reti, rimodellate continuamente in base alle proprie preferenze di interazione (O' Reilly, 2005) .

Nonostante siano evidenti le opportunità di queste piattaforme che consentono di costruire una vera e propria realtà parallela accorciando le distanze e permettendo una comunicazione in tempo reale, il loro utilizzo massiccio, impatta sulle nostre vite talvolta in senso negativo, aumentando i livelli di ansia e di depressione (Dhir et al., 2018). Le stesse caratteristiche che ne costituiscono la ricchezza, quindi, si possono configurare anche come lati oscuri, in quanto l'ampiezza, l'accessibilità e l'infinita possibilità di condivisione di qualsiasi tipo di contenuto da parte di chiunque abbia accesso al social network, rendono difficile regolamentare e definire quali sono i confini del lecito; se un contenuto è più o meno vero; quando una critica si trasforma invece in violenza verbale. Questo accade nonostante l'attenzione sempre maggiore delle piattaforme stesse, che cercano di adottare politiche adeguate a regolamentarne l'utilizzo e garantire la sicurezza degli utenti. Un esempio attuale di questo tentativo è

fornito da Facebook che ha attuato la chiusura definitiva di diversi profili di esponenti del gruppo di estrema destra Casapound, accusati di pubblicare contenuti di incitamento all'odio e di violenza verbale.

In questo senso i social rappresentano un'arma a doppio taglio in cui è sempre più frequente essere testimoni o vittime di varie forme di violenza, più o meno conosciute e studiate. Per avere esperienza di questo basta aprire un qualunque social network, per rendersi conto di come qualunque tema, persona o argomento diventi non solo occasione di scambio, di discussione e condivisione, ma anche oggetto di reazioni critiche che spesso sfociano in insulti gratuiti, minacce o espressioni violente. Questo tipo di reazioni si verifica spesso, senza un'apparente motivazione e non è necessariamente riferito a un determinato contesto o a un'appartenenza ad un particolare gruppo sociale del soggetto target (Malecki et al., 2021). Gli esempi di questo tipo sono molti e variegati: dalla foto della modella giudicata troppo succinta appellata come "una poco di buono", "una facile" fino all'augurio di stupro; al cantante che pubblica un video di una nuova canzone sotto il quale gli odiatori commentano con "che schifo, ti tapperei la bocca" per arrivare all'estremo del "la tua musica fa schifo, devi morire".

Questo fenomeno è preoccupante perché sempre più spesso porta a risvolti reali drammatici, un esempio tragico ed eclatante degli ultimi anni è quello di Tiziana Cantone, giovane donna che si tolse la vita nel 2016 a seguito della pubblicazione da parte dell'ex compagno di materiale intimo senza consenso, dopo essere stata derisa e umiliata sui social.

Questo fatto ha scosso la coscienza dell'opinione pubblica che ha cominciato a porre più attenzione agli effetti dell'odio online, fino ad identificarlo come un esempio del fenomeno analizzato attualmente con il nome di "Revenge Porn", un comportamento d'odio e di vendetta classificato come vero e proprio reato a sfondo sessuale nel 2019 (L. 19 luglio 2019 n.69, art 612 ter Codice Penale, art. 10 comma 1).

Per rendere un'idea ulteriore della grandezza del problema, Amnesty International che tutti gli anni si occupa di monitorare i comportamenti di odio e discriminazione online attraverso l'analisi dei commenti degli algoritmi di Facebook e Twitter, nel suo resoconto denominato "Il barometro dell'odio", stilato alla luce della campagna elettorale delle elezioni governative del 2018, evidenzia come, nel dibattito generale un

commento su dieci è problematico e classificabile come hate speech e che il rapporto cresce drasticamente quando si toccano argomenti come cittadinanza, immigrazione e diritti di genere (Amnesty International, 2018). A sostegno di questi dati, per quanto riguarda preadolescenti e adolescenti, l'associazione "Parole O\_stili" (che nasce come un progetto sociale di sensibilizzazione contro l'uso violento delle parole) in collaborazione con l'Università Cattolica e l'Osservatorio Giovani dell'Istituto Toniolo, incaricata dal MIUR di condurre una ricerca sull'uso dei social nella fascia d'età 11-17 anni, riporta che 31% dei partecipanti riferisce di aver assistito a commenti offensivi o messaggi d'odio, riferiti a una persona in quanto tale o ad un gruppo (Mascheroni & Ólafsson, 2018).

Alla luce di tutte le informazioni precedentemente riportate e in quanto studiosi di Psicologia Sociale, è importante capire per prima cosa di cosa si parla quando si usa il termine "odio online" distinguendolo dall'utilizzo comune.

## **1.2 Odio online: difficoltà di definizione e la necessità di una prospettiva ecologica**

Anche se l'odio online è riconosciuto come un problema sociale su scala globale (Malecki et al., 2021) ad oggi non è presente nella letteratura, una definizione consolidata di "odio online" e "haters", come si può facilmente constatare se si inseriscono questi termini nel motore di ricerca dall'APA Dictionary, per esempio.

Quando si parla di odio online quindi si tende a fare riferimento a numerosi concetti e termini che ne identificano a propria volta aspetti e forme diverse, aumentando non di poco la complessità nel trovare una definizione unica ed esaustiva. Alcuni termini sempre più nominati in questi anni, quando si parla di uso problematico di internet sono per esempio: Bodyshaming, Revenge Porn, Ghosting, Cyberbullying, Hate Speech, Trolling, Cyberstalking. Di questi non è sempre facile capire le caratteristiche, le peculiarità e talvolta si tende a ricondurre tutto all'espressione generica di "odio online".

Ci sono studi (es. Brown, 2017) che dimostrano come in realtà sia impreciso, o comunque discutibile equiparare il singolo commento negativo o offensivo espresso sui social a questi comportamenti ben più complessi e strutturati.

È opportuno quindi fare un po' di chiarezza sui termini prima di continuare, facendo riferimento allo studio condotto dal gruppo di ricerca del Prof. W.P. Malecki presso l'università di Wroclaw, che attraverso il metodo delle interviste etnografiche condotte su un campione di circa 70 studenti dai 19 ai 23 anni dell'Università, sottolinea come l'Hating (l'utilizzo di commenti negativi o offensivi), sia percepito come un fenomeno diverso rispetto ai casi di utilizzo problematico dei social nominati in precedenza (Malecki et al., 2021). Tale studio, si pone l'obiettivo di rispondere il più possibile alla necessità di una definizione dell'Online Hating, definendolo come la pubblicazione di una valutazione esplicitamente negativa di una persona o di un oggetto, principalmente allo scopo di esprimere il proprio atteggiamento negativo nei confronti di tale persona o oggetto, indipendentemente dal fatto che questo causerà o meno un danno reale a una persona concreta, provocherà altri a rispondere o se diminuirà il valore di un determinato gruppo sociale (Malecki et al., 2021). Questa definizione permette di distinguere alcune forme di odio online, analizzando il mezzo (il tipo di espressioni linguistiche utilizzate), l'atteggiamento espresso e lo scopo.

La caratteristica distintiva dell'Online Hating, quindi, è quella di avere successo anche se non provoca alcuna reazione nel ricevente, proprio perché chi lo utilizza risponde al mero bisogno di sfogare la propria frustrazione, indipendentemente dall'appartenenza dell'oggetto ad un determinato gruppo sociale o da una ideologia politica e per questo viene definito come "odio egoistico" (Malecki et al., 2021).

Partendo da questa base si può fare chiarezza su alcuni fenomeni citati in precedenza, prima di procedere con ulteriori analisi.

Il Trolling viene attuato con commenti negativi maliziosi e provocatori, talvolta sarcastici e umoristici e ha lo scopo di provocare gli utenti per coinvolgerli in un dibattito, creando polemica e clima ostile.

Il Cyberstalking ha lo scopo ben preciso di recare disagio e paura per danneggiare una determinata persona facendola sentire costantemente controllata attraverso i social network, a livello comunicativo, non implica necessariamente l'utilizzo di messaggi verbali.

Infine, il termine Hate Speech ovvero il discorso d'odio, consiste in un particolare tipo di comunicazione, utilizzata soprattutto in ambito politico con lo scopo di indurre nei riceventi degli atteggiamenti negativi verso l'oggetto del discorso, ovvero un

determinato gruppo sociale che si intende denigrare per un particolare aspetto (razza, religione, genere, provenienza) sul quale si concentreranno critiche e accuse sostenute da argomentazioni più o meno fondate.

Nonostante le definizioni siano utili per inquadrare meglio l'argomento trattato è opportuno precisare che l'odio online e l'utilizzo problematico dei social media sono temi molto ampi e complessi, sarebbe riduttivo e limitante cercare di circoscriverli a un elenco di termini, in quanto sono fenomeni intersecati e in continuo mutamento poiché vanno di pari passo con l'avanzare delle tecnologie. Per questo è importante avere chiare alcune caratteristiche distintive, ma anche prendere coscienza del fatto che si ha a che fare spesso con materiale, situazioni ambigue e termini ai quali sono attribuiti molteplici accezioni. Talvolta le intenzioni del mittente non sono deducibili da un messaggio verbale in assenza di contesto e questo rende più complessa la ricerca in tale ambito. Il termine Hate Speech può essere quindi usato in modo generico per indicare episodi di Hating o altri episodi di violenza verbale e psicologica perpetrati online, per questo in accordo con recenti studi che conducono analisi a livello filosofico e filologico (Brown, 2017) è necessario intendere l'espressione "Hate Speech" come un termine ombrello, anche in questo elaborato.

Il tema dei messaggi di odio online e degli haters è complesso e multivariato, pertanto, in questo elaborato si è scelto di utilizzare la prospettiva Ecologica sviluppata da Bronfenbrenner applicandola all'oggetto di studio. In quest'ottica, dopo aver analizzato in questo primo capitolo il contesto più ampio, che potremmo definire come macro-sistema di riferimento, si andranno ad analizzare le relazioni e i processi psicologici in essere tra gli attori della comunicazione (meso-sistema), partendo dalle variabili psicologiche individuali e situazionali antecedenti al messaggio d'odio (livello individuale), per comprenderne gli effetti sui riceventi (micro-sistemi) e formulare interventi di prevenzione efficaci.



## 2. Haters: chi sono

In linea con l'approccio ecologico di Bronfenbrenner, in questo capitolo si indagano i processi in essere a livello di micro-sistema. Nella prima parte sono analizzate le variabili psicologiche individuali che caratterizzano il profilo dell'hater; nella seconda si indagano, invece, i fattori contestuali, psico-sociali, inerenti l'aspetto comunicativo che facilitano l'insorgere di commenti d'odio, al fine di arrivare ad avere una panoramica di quali sono le relazioni tra i vari micro-sistemi che vanno a costituire il meso-sistema.

### 2.1 Tratti di personalità e processi psicologici: triade oscura, disimpegno morale, calo dell'empatia

Quando capita di assistere a commenti d'odio è frequente domandarsi la motivazione dietro tali parole, attraverso gli occhi della persona comune, questi comportamenti sono apparentemente inspiegabili e al di fuori di qualsiasi ragionamento logico. Spesso, si può cadere nell'errore di ricondurre la causa di quel comportamento a una presunta sfera patologica dandosi spiegazioni come "chi scrive queste cose è sicuramente una persona disturbata, borderline, pazza..."

Come studiosi di Psicologia Sociale è lecito domandarsi se e quanto sia corretto etichettare chiunque pubblica un commento d'odio come caso patologico, riconducendo questo comportamento esclusivamente come proprio di soggetti con un disagio psicologico più o meno riconosciuto. Con questa finalità, si fa riferimento alla letteratura per indagare, in primo luogo l'esistenza di eventuali fattori disposizionali e quanto essi possano essere o meno considerati come predittori di tale comportamento.

In un recente studio (Sorokowski et al., 2020), è stata testata l'esistenza di una correlazione tra il comportamento di postare commenti d'odio, le tre dimensioni della Dark Triad, il livello di soddisfazione per la propria vita, il livello esperito d'invidia e quello di frustrazione esplicita (Sorokowski et al., 2020). I tre tratti di personalità, tipicamente associati a comportamenti antisociali che costituiscono la Triade Oscura sono: il Narcisismo inteso come il livello di focalizzazione su se stessi e sui propri bisogni (Jakobwitz & Egan, 2006); il Machiavellismo riferito alla capacità di adulare, manipolare gli altri a favore del proprio interesse personale (Jakobwitz & Egan, 2006) e

lo Psicoticismo, ovvero il livello di regolazione emotiva, quindi la tendenza (o meno) a farsi sopraffare dall'emotività e dall'impulsività, non pensando alle conseguenze delle proprie azioni in una prospettiva razionale (Jakobwitz & Egan, 2006). La ricerca, che è una delle poche e in questo ambito, ha analizzato i commenti dei cittadini polacchi attraverso il social network Facebook, indirizzati ai propri atleti in occasione delle Olimpiadi Invernali tenutasi a Pyeongchang, in Corea del Sud, nel 2018. Diversamente dalle ipotesi iniziali degli autori, è emerso come l'unico tratto di personalità che agisce effettivamente da predittore nei commenti d'odio è quello dello Psicoticismo cioè quell'aspetto che caratterizza una persona fortemente orientata all'emotività, alla ricerca di emozioni forti, che è in genere associato ad un basso livello di empatia e ansia (Paulhus & Williams, 2002), mentre non possono essere considerati predittivi i tratti relativi al Machiavellismo e al Narcisismo. Non solo, agiscono in modo ridotto e non statisticamente significativo anche la frustrazione e l'invidia, mentre non incidono in nessun modo il livello di soddisfazione per la propria vita e nemmeno le variabili demografiche come l'età e il genere (Sorokowski et al., 2020). Questo conferma che non è corretto definire l'hater, così come inteso in questo elaborato, circoscrivendo la descrizione sotto un'etichetta clinico-diagnostica, bensì è necessario tenere conto della presenza o meno di determinati tratti di personalità assolutamente non patologici, che rendono più probabile l'attuazione di questo comportamento, a parità di contesto, in una persona piuttosto che in un'altra.

Seguendo la prospettiva ecologica si possono indagare quali altri meccanismi agiscono a livello individuale, per analizzare le variabili psicologiche che caratterizzano il nostro micro-sistema. Oltre ai tratti di personalità, la letteratura dimostra come vi siano alcuni meccanismi più sottili che agiscono a livello sociale e cognitivo, in modo inconsapevole, consentendo agli utenti dei Social Network di assistere o attuare comportamenti di Online Hate Speech senza minare la propria immagine di Sé e senza sensi di colpa. Il celebre psicologo e studioso Albert Bandura indaga proprio questo aspetto, attraverso il costrutto di disimpegno morale, fornendo una spiegazione a questo tipo di comportamenti aggressivi sui social, spesso così distanti dall'immagine della persona nel mondo reale (Bandura et al., 1996). Secondo Bandura, l'individuo è caratterizzato dalla capacità di disimpegnarsi, di mettere a tacere la propria moralità, sopprimendo i sensi di colpa, fino a venire a patti con i propri valori etici al fine di mantenere intatto il proprio senso d'integrità. Questo è possibile attraverso l'attuazione di una serie di meccanismi cognitivi: la giustificazione, l'attribuzione della colpa alla

vittima, la deumanizzazione e la minimizzazione della gravità degli effetti delle proprie azioni. Tutto questo fa sì che si consideri l'Online Hating come un comportamento discutibile ma tutto sommato accettabile, in nome di un esasperato concetto di libertà individuale e di espressione (Bandura et al., 1996).

Uno studio (Wachs, Bilz, et al., 2022) condotto su adolescenti tedeschi e svizzeri che ha esplorato le relazioni il legame tra il disimpegno morale (DM) e il grado di empatia nell'essere spettatori o attori di comportamenti d'odio, ha dimostrato il ruolo di moderatori di questi due costrutti. È infatti dimostrato come l'indebolimento dei propri valori morali e la riduzione dell'empatia costituiscano fattori cruciali per aumentare la probabilità di comparsa di comportamenti di odio online, a parità di esposizione dell'individuo a questo tipo di contenuti, come dimostrato nei grafici 1 e 2, che sintetizzano i risultati trovati nella ricerca (Wachs, Bilz, et al., 2022). Questo conferma che non è la sola imitazione (data dal solo livello di esposizione) a far sì che gli individui agiscano o meno determinati comportamenti ma come afferma la teoria dell'Apprendimento Sociale (Bandura, 1977), vi è un'influenza importante dei fattori personali: si può affermare quindi che le persone che avvertono disagio davanti a commenti d'odio, avranno meno probabilità di vestire i panni dell'hater (Wachs, Bilz, et al., 2022).

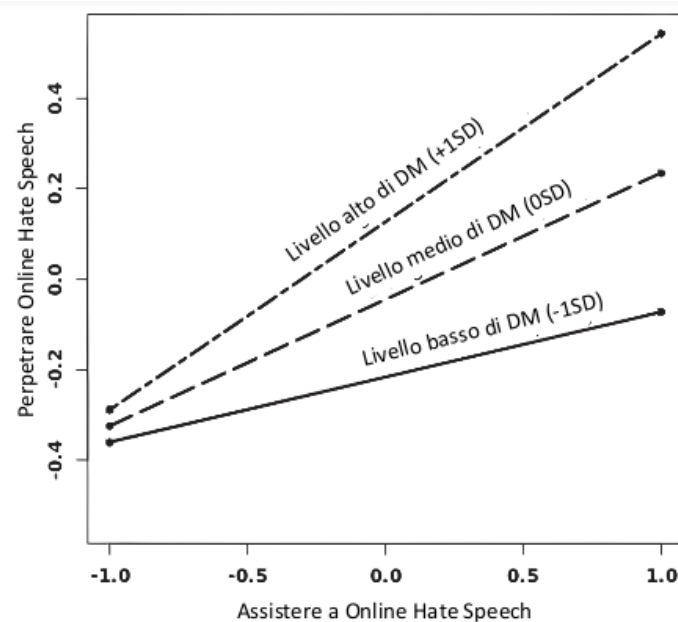


Figura 2.1 Rappresentazione grafica dell'effetto di moderazione del disimpegno morale (DM) sull'associazione tra assistere e attuare commenti d'odio (adattato da Wachs et al., 2022, p.7)

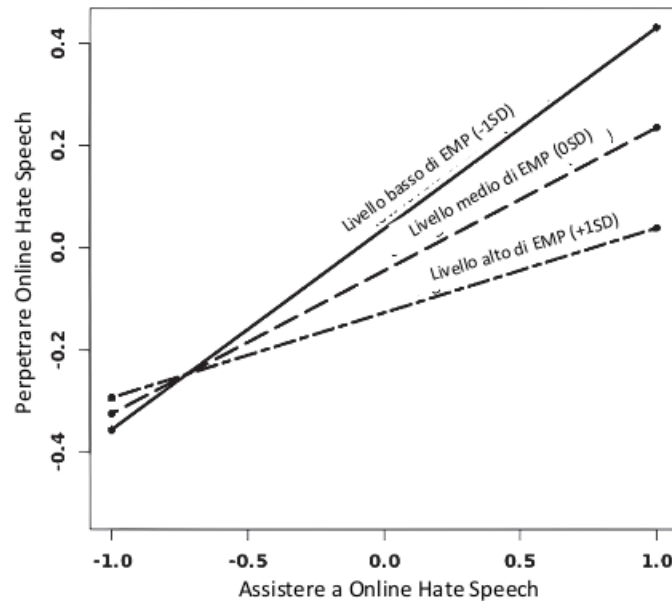


Figura 2.2 Rappresentazione grafica dell'effetto di moderazione dell'empatia (EMP) sull'associazione tra assistere e attuare commenti d'odio (adattato da Wachs et al., 2022, p.8)

## 2.2 Variabili situazionali: comunicazione mediata, anonimato, dimensione collettiva, fake news, disinibizione online

Nella quotidianità di tutti noi, con l'aumentare dell'utilizzo dei social network è sempre più frequente avere a che fare con persone che nella vita reale si dimostrano moderate, rispettose e quasi introversive nell'approccio face-to-face, per poi scoprire con sorpresa, nel momento in cui le ritroviamo sui Social Network che le stesse si trasformato in veri e propri odiatori, commentando in modo sprezzante e dando sfogo ad un'aggressività verbale che mai ci si aspetterebbe quando le si conosce di persona. Mediante l'applicazione della prospettiva ecologica, si va ora ad analizzare ciò che fa da "cornice" all'odio online, tenendo in considerazione le condizioni contestuali che ne contribuiscono allo sviluppo. Si allarga quindi la prospettiva, passando dall'analisi dei processi interni all'individuo, che costituiscono il nostro microsistema, a quella delle variabili situazionali che fungono da facilitatori, per poi arrivare nel prossimo capitolo a indagare ciò che accade nel meso-sistema, cioè le relazioni tra gli attori e gli effetti di questo tipo di comunicazione disfunzionale.

Per analizzare il fenomeno dell'Online Hating è necessario avere ben presente che si tratta di un fenomeno che accade sui Social Network e quindi coinvolge un tipo di

comunicazione diverso da quella face-to-face, la comunicazione mediata, che ha tempi e caratteristiche diversi da quella reale. Alcune caratteristiche evidenti che possono essere captate anche da utenti consapevoli sono, ad esempio la circolarità data dal fatto che tutti si rivolgono a tutti, in totale assenza di turni di parola e l'uso di abbreviazioni per velocizzare la comunicazione, tutti aspetti che possono far sì che il messaggio venga mal interpretato più facilmente, generando incomprensioni e frizioni tra gli interlocutori.

Per analizzare più nel dettaglio le variabili situazionali implicate in questo fenomeno e spiegare il comportamento disinibito e aggressivo sui social, dove le persone sembrano non controllare più le proprie emozioni, lo studioso Suler (2005) ha studiato l'Effetto di Disinibizione Online (Online Disinhibition Effect), ovvero quel meccanismo per cui gli individui, indentificandosi come utenti nell'ambiente virtuale, dicono o fanno cose che non direbbero o non farebbero nell'ambiente reale (Suler, 2004). In una prospettiva psicanalitica, ciò costituisce un mezzo per esprimere emozioni, paure e desideri repressi, esplorando in tal modo un terreno che non verrebbe mai indagato nel mondo reale (Suler, 2005). Secondo Suler questo processo si verifica alla luce di diversi elementi che caratterizzano la comunicazione mediata nei social network (Suler, 2005).

Una prima questione è da collegare al ruolo dell'anonimato, definito da Suler (2005) "anonimato dissociativo": online infatti è più facile separare la propria identità reale dai contenuti offensivi pubblicati, spesso percepiti come "altro" rispetto alla propria persona, una parte di Sé diversa che si esprime esclusivamente nei limiti dello schermo. Inoltre il fatto di creare un vero e proprio "profilo" per accedere ai Social Media può far cadere la persona nell'illusione che il personaggio creato tramite quel profilo sia finto, separato dalla realtà senza nessuna responsabilità (Suler, 2005). Questa percezione è rafforzata da un'altra caratteristica, l'invisibilità fisica che fa sì che le reazioni dell'altro e il linguaggio del corpo non siano visibili non permettendo la comprensione delle reazioni emotive degli altri, a livello cognitivo avviene una dissociazione tra la persona e i suoi comportamenti online e una diminuzione del senso di responsabilità (Suler, 2005).

Un'altra particolarità che favorisce la Disinibizione riguarda il fatto che la comunicazione sui Social Media è asincrona, non avviene in tempo reale ma è caratterizzata da pause e risposte in differita. Ciò permette alla persona di non dover

affrontare la comunicazione immediatamente, favorendo quindi una maggior disinvoltura nelle risposte (Suler, 2005).

Inoltre, il fatto di non trovarsi immediatamente di fronte il proprio interlocutore, ma di leggere solo il testo scritto in assenza di aspetti come l'intonazione e la voce dell'altro fa sì che si verifichi, ciò che Suler chiama "introiezione solipsistica", cioè quel meccanismo per cui si leggono le affermazioni degli altri attraverso la propria voce, che interpretando i messaggi ambigui (o spesso anche critiche fatte senza un'intenzione cattiva) attraverso le proprie paure o insicurezze e quindi tendenzialmente con una connotazione offensiva, che agisce da innesco per le successive situazioni conflittuali (Suler, 2005).

A livello psico-sociale l'accessibilità che caratterizza i social media come strumenti così popolari, stimola negli utenti un elevato senso di uguaglianza, dovuto all'assenza di qualcuno percepito come autorità (Suler, 2005). Questo, fa sì che a livello comunicativo, tutti i messaggi abbiano potenzialmente lo stesso peso e che ogni filtro che di norma si applica nelle relazioni sociali, per esempio l'uso di un determinato registro linguistico a seconda di chi si ha davanti o l'adeguamento in base al tipo di contesto, venga a mancare nell'ambiente social (Suler, 2005).

Questi aspetti situazionali, combinandosi con variabili individuali e meccanismi cognitivi, costituiscono alcune delle condizioni di base che possono spiegare l'origine dell'Hate Speech, ai quali si uniscono aspetti prettamente socio-culturali. È stato evidenziato come anche gli aspetti legati alla competizione e al confronto sociale, che caratterizzano la nostra società attuale, sono positivamente correlati con l'utilizzo problematico dei Social Media (Holmgren & Coyne, 2017). La valutazione distorta della vita degli altri, filtrata e condivisa sulle piattaforme online può far emergere nella persona sentimenti negativi o costituire un fattore di stress che induce, a sua volta, a un utilizzo massiccio e problematico dei social, come strategia per allontanare la frustrazione data dal confronto (Wiesner, 2017). La causa di questo circolo vizioso è ricondotta in letteratura (Li et al., 2020) a una vera e propria paura del soggetto di rimanere escluso dalla rete sociale di riferimento. Si parla appunto di FOMO (Fear Of Missing Out) data da due componenti: cognitiva, che consiste nell'apprensione che gli altri stiano vivendo esperienze gratificanti dalle quali si è esclusi (associata a ansia, preoccupazione, ruminazione) e comportamentale, legata al desiderio di rimanere costantemente connessi con le persone della propria rete sociale (Li et al., 2020).

### **3. Conclusione: effetti sui riceventi e prevenzione**

In questo ultimo capitolo si indagano le relazioni tra i micro-sistemi coinvolti nell'Odio Online che, nella prospettiva ecologica, costituiscono il nostro meso-sistema di riferimento. In particolare, attraverso la letteratura recente vengono presi in considerazione gli effetti del messaggio d'odio sui riceventi: vittime dirette e testimoni spettatori dell'hate speech.

Infine, tornando ad un livello più generale di macro-sistema, vengono analizzate alcune possibili strategie di prevenzione.

#### **3.1 Effetti sulle vittime**

Nonostante l'Hate Speech e, più in generale, tutte le forme di odio online siano un problema sempre più esteso e riconosciuto a livello sociale, vi è ancora una letteratura limitata degli effetti psicologici che provoca sull'individuo target, a cui questi messaggi sono indirizzati.

È importante essere consapevoli degli effetti di tale fenomeno in quanto è stato dimostrato come questi episodi possano minare l'integrità individuale e caratterizzarsi come un veri e propri eventi traumatici nella vita degli individui target (Leets, 2002) tanto da poterli identificare a tutti gli effetti come vittime di reato. A questo proposito, nella letteratura più recente si parla appunto di Online Hate Speech Victimization (OHSV) (Wachs, Gámez-Guadix, et al., 2022). Facendo riferimento al modello teorico di Risposta alle Crisi (Crisis Reaction Model) formulato storicamente da Bard nell'ambito della Psicologia delle vittime (Bard & Sangrey, 1986) poi applicato allo studio sugli effetti dell'Hate Speech (Leets, 2002) si può verificare la corrispondenza di reazioni, a livello psicologico, con i tre stadi da lui teorizzati. Nella prima fase di "impatto" vi è l'insorgere improvviso di emozioni negative causate dall'evento traumatico come spavento, paura e smarrimento. La seconda fase è quella del rifiuto, dove si assiste ad un ritiro della vittima che sperimenta emozioni contrastati come preoccupazione, rabbia, senso di colpa per ciò che le è successo. La terza fase infine è chiamata "recovery", l'individuo metabolizzando il proprio vissuto traumatico prova a superarlo applicando delle strategie cognitive e comportamentali adeguate (Bard &

Sangrey, 1986). L'applicazione di questo modello può fornirci una spiegazione sul perché l'Hate Speech possa causare per ciascuna vittima emozioni e reazioni diverse che vanno dalla preoccupazione, paura e ritiro sociale, alla rabbia e azioni aggressive (Obermaier et al., 2018), fino a sfociare nei casi più gravi in sintomi simili al Disturbo Post Traumatico da Stress (PTSD) come paura, ansia, attacchi di panico, incubi e pensieri intrusivi (Sullaway, 2004).

Una ricerca recente (Obermaier et al., 2018) dimostra che utenti adulti e formati, riescono talvolta a limitare i danni psicologici dati dall'essere bersaglio di odio applicando particolari strategie di coping. Infatti, come dimostra lo studio sui giornalisti tedeschi vittime di Hate Speech (Obermaier et al., 2018), essi riescono a reagire applicando una sorta di bias cognitivo che permette di pensare agli insulti non come rivolti direttamente alla propria persona, ma generalizzandoli come fenomeno che affligge un'intera categoria, riducendo così la sofferenza psicologica.

Tenendo presente questo dato, è importante capire invece cosa accade a chi è vittima di questi attacchi in un periodo delicato di formazione del Sé, come l'adolescenza: cosa accade a chi non ha l'esperienza, un'identità sociale ancora ben strutturata o le necessarie risorse cognitive per attivare questo tipo di strategie? Per avere un'idea dell'ampiezza del problema, basta pensare che già nel 2014 in uno studio condotto tramite il social network Facebook su adolescenti dai 15 ai 18 anni (Oksanen et al., 2014), il 67% degli intervistati dichiarava di essere stato esposto a materiale di odio, di cui il 21% come vittima. È emerso come l'essere vittima di Online Hating, correlava positivamente con l'esserlo anche offline nella vita reale, dove vi era anche una correlazione positiva con un debole attaccamento alla famiglia, insieme a un elevato uso di Internet, in termini di tempo e attività (Oksanen et al., 2014).

Inoltre, anche l'essere parte di un gruppo bersaglio di odio è dannoso per i membri che vi si identificano, in quanto avranno una percezione distorta di sé stessi e della loro identità, causando un senso di disagio, vulnerabilità e un aumento del livello di stress, che mina il benessere psicologico degli individui fino a portare, con una maggiore probabilità, a episodi depressivi (Ștefăniță & Buf, 2021).

A conferma di questo dato, uno studio pubblicato quest'anno, condotto su adolescenti spagnoli (Wachs, Gámez-Guadix, et al., 2022) ha indagato il legame tra l'essere vittime di messaggi di odio online (OHSV), il tasso di comparsa di sintomi depressivi e la



resilienza, intesa come la capacità di reagire per far fronte in modo positivo a una situazione avversa o ad un trauma (Wright et al., 2020). Attraverso la somministrazione di questionari, sono stati rilevati questi tre aspetti e a conferma delle ipotesi, si può affermare che: alti livelli di OHSV sono positivamente correlati con la comparsa di sintomi depressivi e che tale relazione viene moderata da livelli medio-alti di resilienza (Wachs, Gámez-Guadix, et al., 2022). In particolare è dimostrato come tutte le tre componenti che compongono il costrutto “resilienza”: caratteristiche cognitive individuali, supporto familiare e i fattori di supporto ambientali esterni alla famiglia, giochino un ruolo fondamentale nel ridurre i sintomi depressivi nelle vittime di Hate Speech (Wachs, Gámez-Guadix, et al., 2022).

È quindi dimostrato come l’esposizione diretta a messaggi d’odio possa costituire un fattore ambientale di rischio per lo sviluppo di disturbi di tipo depressivo, soprattutto negli adolescenti, ciò evidenzia quanto sia importante tenere presente questi risultati in sede di progettazione di interventi di prevenzione.

### **3.2 Effetti sui testimoni**

Per approfondire l’analisi degli effetti dell’Hate Speech, si va ora ad analizzare i meccanismi psicologici propri del terzo micro-sistema coinvolto in questa relazione: i testimoni, al fine di capire che impatto hanno le parole d’odio su pensieri, atteggiamenti e comportamenti degli osservatori.

Uno dei primi studi, condotto nel 2002 sulla percezione dell’Hate Speech si è occupato di indagare come le variabili legate al target (risposta comportamentale, risposta emotiva, etnia, genere) e al contesto (pubblico vs privato) influenzassero la percezione del messaggio nello spettatore (Cowan & Mettrick, 2002). Il dato di maggior rilievo, che questa ricerca ha lasciato come base alle successive, è stata la conferma che il contenuto del discorso d’odio non è mai giudicato in quanto tale solamente per il suo contenuto, ma sono il contesto e il tipo di risposta comportamentale ed emotiva del target ad avere un grande impatto sulla percezione di un messaggio giudicato più o meno offensivo o accettabile da parte degli spettatori (Cowan & Mettrick, 2002). Infatti, il destinatario che si dimostra più intimorito e preoccupato appare come maggiormente ferito e viene riconosciuto in modo più evidente come vittima innescando, a livello

cognitivo nello spettatore, un'attribuzione di colpa verso il mittente del messaggio denigratorio, percepito a sua volta come maggiormente pericoloso e dannoso. Al contrario, una risposta più calma e razionale del soggetto target, così come il silenzio (seppur razionalmente appaia la migliore) sembra indurre a una minimizzazione nella percezione della pericolosità del messaggio d'odio da parte di chi vi è esposto indirettamente, percependolo come meno aggressivo. Di conseguenza, si aumenta il rischio che questo tipo di episodi di violenza verbale vengano perpetrati nel tempo (Cowan & Mettrick, 2002). Infine, per quanto riguarda il tipo di contesto, si può affermare che generalmente l'odio risulta essere percepito come più grave e offensivo quando espresso in un contesto pubblico, rispetto ad un contesto più riservato (Cowan & Mettrick, 2002).

L'esposizione a messaggi d'odio ha effetti anche sulla cognizione sociale del target, in particolare per quanto riguarda la presenza di pregiudizi nei confronti dell'outgroup. Uno studio del 2018 (di Soral et al.) conferma, attraverso un'analisi della letteratura precedente, che l'esposizione a messaggi aggressivi e discorsi d'odio riferiti alle minoranze LGBTQI+ e agli immigrati, correla positivamente con la presenza di pregiudizi e pensieri discriminatori (Soral et al., 2018). Questo legame, a parità di tempo di esposizione, è interamente mediato dal livello di sensibilità all'Hate Speech dello spettatore. Infatti, l'esposizione a messaggi d'odio induce lo spettatore a una graduale desensibilizzazione, simile a quella che avviene per i contenuti violenti, che causando un abbassamento del livello di attenzione, si traduce in un'osservazione passiva che porta a sottostimarne gli effetti dannosi (Soral et al., 2018). È quindi dimostrato il legame tra l'esposizione a messaggi di odio online, la desensibilizzazione e l'aumento dei pregiudizi nei confronti dell'outgroup (il destinatario a cui il messaggio è riferito), insieme agli effetti che agiscono contestualmente al disimpegno morale (Wachs, Bilz, et al., 2022).

Per quanto riguarda gli effetti correlati al tempo di esposizione, uno studio del 2020 condotto su una popolazione di giovani europei under 30, ha dimostrato come l'uso elevato dei Social Network incida sulla relazione tra la percezione dell'odio e gli atteggiamenti d'aiuto nei confronti della vittima e quindi alla messa in atto di comportamenti prosociali (Rad & Demeter, 2020). Attraverso l'analisi di regressione, è stato dimostrato come il tempo che i giovani partecipanti passano online, influisca sulla consapevolezza dei contenuti mediatici (Internet Content Awareness, ICA), il costrutto

che agisce da moderatore nella relazione tra la percezione dell'odio online e la comparsa di atteggiamenti di supporto alla vittima (Rad & Demeter, 2020). Questo risultato, in linea con quello della ricerca precedente sulla desensibilizzazione ai contenuti aggressivi (Soral et al., 2018), conferma e chiarisce che più aumenta la frequenza di esposizione, più diminuisce la consapevolezza (ICA), quindi anche la percezione dell'odio e di conseguenza le probabilità che lo spettatore reagisca mettendo in campo comportamenti d'aiuto (Rad & Demeter, 2020). Questa relazione vale non solo nei casi di elevata esposizione, ma anche in chi dichiara di avere un utilizzo medio dei social network, sottolineando ancora una volta l'importanza di avere, un utilizzo quanto più moderato, attento e consapevole possibile di questi potentissimi mezzi.

### **3.3 Interventi di prevenzione: il ruolo dell'empatia**

Alla luce di tutte le informazioni raccolte e analizzate in questo elaborato, si va ora a indagare su quali aspetti lavorare, nuovamente a livello di macro-sistema, per poter limitare episodi di odio online, al fine di contribuire alla creazione di una realtà online più sicura per tutti gli utenti. La presa di coscienza legata ai pericoli di un uso problematico di Internet è in crescita negli ultimi anni, sia tra le giovani generazioni, sia tra gli stessi proprietari delle piattaforme: per esempio, Meta (società proprietaria di Facebook, Messenger, Instagram e WhatsApp) ha avviato una grossa campagna di sensibilizzazione ed educazione degli utenti contro gli episodi di odio online, rendendo operative e pubblicizzando le proprie funzioni di tutela e i propri strumenti di controllo e denuncia, attraverso un'interfaccia interattiva nelle proprie app. L'attenzione è presente anche a livello giuridico tanto che in alcuni Stati, come per esempio il Giappone, il governo ha approvato il 13 giugno di quest'anno, una riforma del Codice Penale che arriva a prevedere anche il carcere, per chi attua comportamenti di odio online, aprendo un dibattito sempre più importante sull'utilizzo di strumenti legislativi come mezzi di contrasto a tale fenomeno. Infatti, questo tipo di provvedimenti risulta controverso e non privo di problematiche e di critiche, per quanto riguarda la tutela della libertà di pensiero (Cosimi, 2022). Proprio per questo, risulta evidente l'importanza, per Stati democratici come il nostro, attuare buoni programmi di

prevenzione per limitare l'insorgere di questi tipi di comportamento più che agire in un'ottica punitiva.

Da qualche anno si è dimostrato che le giovani generazioni (under 30) hanno una consapevolezza maggiore nell'uso dei social network rispetto agli utenti più anziani, poiché sono cresciuti e si sono formati in un ambiente già digitalizzato. Sono più formati, non tanto per le capacità di utilizzo o la possibilità di accedere alle piattaforme, come accadeva nei primi anni Duemila all'inizio dell'era di Internet, ma in particolare per quanto riguarda l'aspetto socio-culturale, hanno più strumenti interpretativi: conoscono a fondo i significati, le pratiche e i meccanismi, tipici di questo tipo di comunicazione mediata, in quanto sono dinamiche che sperimentano fin dalla giovanissima età (Rad & Demeter, 2020). Proprio per questo, hanno sempre più spesso un occhio attento agli episodi di odio online, di cui riescono sempre più frequentemente ad avere un'idea chiara delle implicazioni umane e sociali, del ruolo dei perpetratori e delle vittime, dimostrando un discreto livello di consapevolezza, come emerge nella ricerca qualitativa condotta da Rad e Demeter e pubblicata nel mese di agosto del 2020. Tant'è che proprio dai giovani stessi, si manifesta sempre di più l'esigenza di un'adeguata formazione per accrescere la consapevolezza e educare all'uso corretto di Internet fin in tenera età, con interventi che rinforzino la capacità di comprendere e gestire i propri sentimenti, atteggiamenti e comportamenti online (e non solo), per accettare ed empatizzare con gli altri, anche se diversi, al fine di contribuire per rendere i social network, che ormai fanno parte della realtà quotidiana di ciascuno, luoghi sempre più sicuri (Rad & Demeter, 2020).

Proprio per agire in un'ottica preventiva, uno studio pubblicato nel 2020 (Wright) ha verificato come l'educazione e il ruolo della famiglia possano incidere sulla capacità degli adolescenti di utilizzare strategie di coping (cioè la capacità di mettere in atto strategie per ridurre o rimuovere lo stress e il disagio causato da determinati fattori cognitivi, emotivi o ambientali) in risposta a episodi di Online Hating. La famiglia, in quanto luogo in cui avviene la socializzazione primaria è un aspetto importante da indagare, è emerso infatti come lo stile parentale (autorevole o autoritario) si rifletta anche sulle strategie di mediazione parentale che i genitori utilizzano per educare i giovani all'uso degli strumenti digitali, divenuti parte anch'essi della socializzazione primaria (Wright et al., 2020). Vengono quindi identificate due strategie di mediazione parentale che i genitori possono adottare: quella restrittiva, che prevede l'utilizzo di

blocchi, software di monitoraggio e protezione e quella istruttiva, che si basa sul dialogo, sulla discussione in merito ai rischi, alla pericolosità di interagire con sconosciuti, sulla condivisione di informazioni (Wright et al., 2020). Il loro effetto viene poi indagato mettendo in relazione i due stili con il grado di supporto familiare, per verificare come cambia la capacità dell'adolescente di reagire se si identifica come vittima di odio online. I risultati dimostrano come lo stile istruttivo, porti l'adolescente a sviluppare maggiori strategie di coping in risposta al problema, un alto grado di responsabilità e consapevolezza, uno stile di comunicazione assertivo e una maggiore sensazione di autoefficacia. Al contrario, lo stile restrittivo che non considera i bisogni, i sentimenti e i desideri dell'adolescente, può essere percepito come ingiusto e configurarsi come un'ulteriore fonte di stress e malessere (Wright et al., 2020). Inoltre, una maggiore sensazione di supporto familiare: genitori percepiti dall'adolescente come presenti, disponibili, informati e attenti, aumenta la capacità di coping data da una strategia familiare istruttiva e allo stesso tempo, agisce da moderatore, riducendo lo stress e la sensazione di iper-controllo propri della strategia di mediazione parentale restrittiva, aumentando la fiducia (Wright et al., 2020).

Alla luce di questi risultati, in un mondo in cui l'Hate Speech si espande sul web come una vera e propria epidemia (Soral et al., 2022) si comprende a pieno la necessità di progettare interventi di prevenzione che lavorino in parallelo sugli adolescenti e sui genitori (Wright et al., 2020), più che pensare a metodi tecnologici di controllo dei contenuti, che avrebbero poco effetto. Con i genitori, sono necessarie prima di tutto campagne di informazione sull'uso e il funzionamento dei social network, per prendere consapevolezza dei pericoli e degli effetti di una sovra-esposizione ai messaggi d'odio, soprattutto durante l'adolescenza, per riconoscerne gli effetti e imparare strategie di supporto utili ad aiutare i ragazzi che ne sono vittima al fine di tutelarne il benessere. Allo stesso tempo si possono creare degli appositi percorsi di training rivolti ai ragazzi, per renderli pienamente consapevoli dei rischi e degli effetti di un utilizzo massiccio di Internet e aiutarli a sviluppare meglio le strategie di coping utili a far fronte a questo tipo di fenomeno (e non solo) lavorando sull'autoefficacia, l'autostima, il dialogo e la gestione delle emozioni (Wright et al., 2020).

Per aumentare la consapevolezza degli effetti devastanti che l'Hate Speech può causare e prevenirne l'insorgenza, è importante formulare interventi che vadano a sviluppare anche l'empatia, allenando la capacità decentrarsi, mettersi in ascolto degli

altri, per capire e sperimentare i loro sentimenti e stati d'animo (Dovidio et al., 1990). Lavorando su questo aspetto, uno studio recente (Soral et al., 2022) ha confermato che il metodo migliore per attuare interventi di prevenzione nell'ambito dell'Hate Speech è quello di fornire ai partecipanti un'occasione per instaurare un contatto diretto con la persona o un membro dell'outgroup target. Infatti, anche se il livello di empatia per la vittima e la sensibilità all'Hate Speech sembrano crescere già attraverso il contatto mediato, indiretto (per esempio con la visione di video in cui un membro dell'ingroup e uno dell'outgroup interagiscono), si è verificato come solo un contatto diretto, prolungato e possibilmente ripetuto vada ad agire in modo più profondo sugli atteggiamenti, riducendo i pregiudizi e i pensieri negativi e diminuendo la probabilità che la persona utilizzi a sua volta offese, insulti e parole denigratorie, in quanto è in grado di decentrarsi e prestare attenzione ai vissuti emotivi dell'altro (Soral et al., 2022).

Inoltre, è sempre bene, per tutte le età e a tutti i livelli, creare dei momenti di riflessione e guidare i partecipanti alla consapevolezza dei meccanismi socio-cognitivi riferiti al disimpegno morale (analizzati in questo elaborato nel secondo capitolo, come l'attribuzione di colpa e la deumanizzazione) per cercare di limitarne l'azione, evidenziando l'importanza di agire secondo dei valori morali che includano il rispetto dell'altro. Questo si può fare in diversi modi e contesti, per esempio avvalendosi di discussioni, supporti video, giochi di ruolo e per i ragazzi, anche di attività durante l'orario scolastico curricolare (Wachs, Bilz, et al., 2022).

Per concludere la nostra analisi sull'odio online, possiamo affermare che l'unico modo per comprendere in pieno questo fenomeno così complesso e sfaccettato, è necessario applicare una prospettiva ecologica, che fornisce l'opportunità di analizzare a fondo i singoli sistemi che lo compongono e come essi interagiscono tra di loro per capire quali variabili comunicative e psicologiche entrano in gioco a livello di contesto, mittente e ricevente. Solo così, sarà possibile avere un quadro chiaro di questo fenomeno così complesso, al fine di progettare strategie efficaci, che permettono di lavorare in modo integrato su più fronti, per essere preparati e sviluppare gli "anticorpi" che ci permettono di combattere anche questo tipo di epidemia propria della nostra epoca (Soral et al., 2022).

## 4. Bibliografia

- Amnesty International. (2018). *Conta fino a 10. Barometro dell'odio in campagna elettorale*.
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. In *Social learning theory*. (pp. viii, 247–viii, 247). Prentice-Hall.
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. V., & Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(2), 364–374. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.71.2.364>
- Bard, M., & Sangrey, D. (1986). *Crime Victim's Book* (Brunner/Mazel (ed.); 2nd ed.).
- Brown, A. (2017). What is Hate Speech? Part 2: Family Resemblances. *Law and Philosophy*, 36(5), 561–613. <https://doi.org/10.1007/s10982-017-9300-x>
- Cosimi, S. (2022). Chi insulta online rischia un anno di carcere: la novità in Giappone. *La Repubblica*.  
[https://www.repubblica.it/tecnologia/2022/07/12/news/chi\\_insulta\\_online\\_rischia\\_un\\_anno\\_di\\_carcere\\_la\\_novita\\_in\\_giappone-356942273/](https://www.repubblica.it/tecnologia/2022/07/12/news/chi_insulta_online_rischia_un_anno_di_carcere_la_novita_in_giappone-356942273/)
- Cowan, G., & Mettrick, J. (2002). The effects of Target Variables and Setting on Perceptions of Hate Speech<sup>1</sup>. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(2), 277–299. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00213.x>
- Dhir, A., Yossatorn, Y., Kaur, P., & Chen, S. (2018). Online social media fatigue and psychological wellbeing—A study of compulsive use, fear of missing out, fatigue, anxiety and depression. *International Journal of Information Management*, 40, 141–152. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.012>
- Dovidio, J. F., Allen, J. L., & Schroeder, D. A. (1990). Specificity of empathy-induced helping: Evidence for altruistic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(2), 249–260. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.2.249>
- Holmgren, H. G., & Coyne, S. M. (2017). Can't stop scrolling!: pathological use of social networking sites in emerging adulthood. *Addiction Research & Theory*, 25(5), 375–382. <https://doi.org/10.1080/16066359.2017.1294164>
- Jakobwitz, S., & Egan, V. (2006). The dark triad and normal personality traits. *Personality and Individual Differences*, 40(2), 331–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.07.006>
- Leets, L. (2002). Experiencing Hate Speech: Perceptions and Responses to Anti-Semitism and Antigay Speech. *Journal of Social Issues*, 58(2), 341–361. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1540-4560.00264>
- Li, L., Griffiths, M. D., Niu, Z., & Mei, S. (2020). Fear of Missing Out (FoMO) and Gaming Disorder among Chinese University Students: Impulsivity and Game Time as Mediators. *Issues in Mental Health Nursing*, 41(12), 1104–1113. <https://doi.org/10.1080/01612840.2020.1774018>
- Malecki, W. P., Kowal, M., Dobrowolska, M., & Sorokowski, P. (2021). Defining Online Hating and Online Haters. *Frontiers in Psychology*, 12.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.744614>

- Mascheroni, G., & Ólafsson, K. (2018). Accesso, usi, rischi e opportunità di internet per i ragazzi italiani. I primi risultati di EU Kids Online 2017. In *EU Kids Online e OssCom*.
- Obermaier, M., Hofbauer, M., & Reinemann, C. (2018). Journalists as targets of hate speech. How German journalists perceive the consequences for themselves and how they cope with it. *SCM Studies in Communication and Media*, 7(4), 499–524. <https://doi.org/10.5771/2192-4007-2018-4-499>
- Oksanen, A., Hawdon, J., Holkeri, E., Näsi, M., & Räsänen, P. (2014). Exposure to Online Hate among Young Social Media Users. In *Soul of Society: A Focus on the Lives of Children & Youth* (Vol. 18, pp. 253–273). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S1537-466120140000018021>
- Paulhus, D. L., & Williams, K. M. (2002). The Dark Triad of personality: Narcissism, Machiavellianism, and psychopathy. *Journal of Research in Personality*, 36(6), 556–563. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0092-6566\(02\)00505-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0092-6566(02)00505-6)
- Rad, D., & Demeter, E. (2020). A Moderated Mediation Effect of Online Time Spent on Internet Content Awareness, Perceived Online Hate Speech and Helping Attitudes Disposal of Bystanders. *Postmodern Openings*, 11(2 Supl 1 SE-), 107–124. <https://doi.org/10.18662/po/11.2Sup1/182>
- Soral, W., Bilewicz, M., & Winiewski, M. (2018). Exposure to hate speech increases prejudice through desensitization. *Aggressive Behavior*, 44(2), 136–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/ab.21737>
- Soral, W., Malinowska, K., & Bilewicz, M. (2022). The role of empathy in reducing hate speech proliferation. Two contact-based interventions in online and off-line settings. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, No Pagination Specified-No Pagination Specified. <https://doi.org/10.1037/pac0000602>
- Sorokowski, P., Kowal, M., Zdybek, P., & Oleszkiewicz, A. (2020). Are Online Haters Psychopaths? Psychological Predictors of Online Hating Behavior. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00553>
- Starri, M. (2020). *Report Digital 2020: In Italia Cresce Ancora L'Utilizzo Dei Social*. <https://wearesocial.com/it/blog/2020/02/report-digital-2020-in-italia-cresce-ancora-lutilizzo-dei-social/>
- Ștefăniță, O., & Buf, D.-M. (2021). Hate Speech in Social Media and Its Effects on the LGBT Community: A Review of the Current Research. *Romanian Journal of Communication and Public Relations; Vol 23 No 1 (2021)DO - 10.21018/Rjcpr.2021.1.322* . <https://journalofcommunication.ro/index.php/journalofcommunication/article/view/322>
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321–326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Suler, J. (2005). Contemporary media forum: The online disinhibition effect. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 2(2), 184–188. <https://doi.org/10.1002/aps.42>
- Sullaway, M. (2004). Psychological Perspectives on Hate Crime Laws. *Psychology, Public*



*Policy, and Law*, 10(3), 250–292. <https://doi.org/10.1037/1076-8971.10.3.250>

- Wachs, S., Bilz, L., Wettstein, A., Wright, M. F., Kansok-Dusche, J., Krause, N., & Ballaschk, C. (2022). Associations between witnessing and perpetrating online hate speech among adolescents: Testing moderation effects of moral disengagement and empathy. *Psychology of Violence*. <https://doi.org/10.1037/vio0000422>
- Wachs, S., Gámez-Guadix, M., & Wright, M. F. (2022). Online Hate Speech Victimization and Depressive Symptoms Among Adolescents: The Protective Role of Resilience. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 25(7), 416–423. <https://doi.org/10.1089/cyber.2022.0009>
- Wright, M., Wachs, S., & Gámez-Guadix, M. (2020). Youths' coping with cyberhate: Roles of parental mediation and family support. *Comunicar*, 29. <https://doi.org/10.3916/C67-2021-02>