

RIPENSARE IL CYBERBULLISMO TRA SOCIAL MEDIA E MESSAGGI D'ODIO. PRATICHE, IBRIDAZIONI E TRAIETTORIE DI RICERCA

RETHINKING CYBERBULLING BETWEEN SOCIAL MEDIA AND HATE SPEECH. PRACTICES, HYBRIDIZATIONS AND RESEARCH TRENDS

Rossella Rega, Sapienza Università di Roma, rossella.rega@uniroma1.it

*Alessandro Lovari, Università degli studi di Cagliari,
alessandro.lovari@unica.it*

SOMMARIO

L'articolo risponde alle recenti preoccupazioni per la crescita dei messaggi d'odio nel dibattito pubblico online, che coinvolge attori differenti tra cui gli stessi rappresentanti politici. Concentrandosi in particolare sui giovani, si propone di esaminare il fenomeno del cyberbullismo all'interno di un framework più ampio, in grado di collegare i comportamenti bullizzanti alla crescita di inciviltà nel discorso pubblico. La ricognizione teorica su incivility e cyberbullismo mostra aree di sovrapposizione a conferma del fatto che non si tratta di fenomeni individuali ma che riguardano l'intera società. L'articolo identifica traiettorie di ricerca e interventi utili a contrastarne la diffusione pervasiva.

PAROLE CHIAVE:

cyberbullismo, hate speech, incivility, social media, pratiche digitali

ABSTRACT

The article addresses issues in response to the concern about the growth of hate messages in online public debate which involves different actors including politicians. Focusing in particular on young people, it aims at examining cyberbullying within a broader framework, linking the bullying behavior to the growth of incivility in public discourse, especially on social media. The theoretical overview of incivility and cyberbullying shows areas of overlap, confirming the fact that these are not individual phenomena, but they affect the whole society. The article identifies trajectories of research, as well as useful interventions to counteract their pervasive spread.

KEYWORDS:

cyberbullying, hate speech, incivility, social media, digital practices

Autore per corrispondenza

Rossella Rega, Sapienza Università di Roma, rossella.rega@uniroma1.it

1 Ostilità diffusa e pratiche digitali

Tappatevi la bocca, lavorate e smettetela di rompere le scatole.

Non sono soddisfatti dell'accoglienza in hotel! Roba da matti! TUTTI A CASA!!

Ogni tanto una buona notizia. Barcone affondato! Cattiva notizia, non sono previsti arrosticini.

Ma fatti curare sfigata! Devi avere una vita miserabile. Sei una poveraccia!

Basta guardare un telegiornale o un talk show, leggere una news su una testata online, oppure scorrere le *timeline* dei principali siti di social network per imbattersi in una delle frasi o dei commenti riportati qui sopra come esempio. Viviamo infatti in una società sempre più rancorosa (Censis, 2018), frustrata dalla crisi economica e dall'impoverimento dei ceti medi, e nella quale prevalgono crescenti fenomeni di pessimismo, paura e difficoltà di accettazione del diverso e dell'altro da noi.

Si tratta di un clima comunicativo di odio generalizzato che esperiamo direttamente nelle pratiche comunicative della vita quotidiana e che entra nelle nostre agende anche attraverso dei processi di mediatizzazione in cui prevale un «cattivismo diffuso» (Censis, 2018) che sta portando repentinamente a un imbarbarimento del discorso pubblico sia in contesti comunicativi tradizionali che nei nuovi ambienti di rete. Ad esempio, una ricerca dell'Istituto Toniolo (2017) riporta come il 63% dei giovani tra i 18 e 34 anni si siano fatti prendere la mano dal clima acceso di una discussione online e abbiano volutamente utilizzato contenuti offensivi in discussioni sui social media nel 66% dei casi.

La digitalizzazione dell'informazione e la penetrazione di Internet e dei social media nei consumi mediali dei cittadini hanno rivoluzionato il contesto nel quale i discorsi di odio e di rancore sono veicolati e resi visibili all'opinione pubblica, oltre che trasformati in notizie da parte del sistema dei media. In un sistema mediale ibrido e interconnesso, ci interfacciamo con una sfera pubblica frammentata e pluralizzata (Bentivegna & Boccia Artieri 2019a; Boccia Artieri, 2012), caratterizzata non più solamente dai contenuti veicolati dai *legacy media*, ma alimentata dalle micro e macro narrazioni di cittadini e di altri soggetti pubblici e privati (partiti politici, istituzioni, aziende, ecc.) rese possibili in seguito allo sviluppo di quella che Castells (2009) ha definito la *mass self communication*.

I fenomeni di convergenza digitale hanno portato a una crescente ibridazione tra gli ambienti mediali, ma hanno anche spinto verso la convergenza di pratiche sociali e culturali nate attorno allo svilupparsi di piattaforme basate sulla partecipazione attiva degli utenti nella veste di produttori di contenuti (e non solo fruitori). Se da un lato i processi di disintermediazione hanno consentito a soggetti come le istituzioni pubbliche o i partiti politici di bypassare il filtro selettivo delle tematizzazioni mediali veicolando i propri messaggi direttamente ai propri target, dall'altro l'abitare quotidiano degli ambienti di rete ha portato i

cittadini a familiarizzare con le culture online (Jenkins et al., 2010), fino a «farsi media», appropriarsi cioè delle logiche, degli strumenti mediali, dei codici e dei linguaggi degli spazi del web (Boccia Artieri, 2012). Questi processi trovano la loro massima visibilità nei social media caratterizzati dall'essere dei veri e propri ambienti comunicativi all'interno dei quali convergono e si ibridano differenti temi e pratiche comunicative che riguardano le modalità della comunicazione interpersonale e tra pari, il giornalismo contemporaneo (Splendore, 2017), le forme nuove della comunicazione istituzionale (Lovari, 2013) e le narrazioni della *social media politics* (Colombo, 2013).

In una certa fase della *communication research* (Vittadini, 2018) i social media sono stati analizzati per le potenzialità di facilitatori dei rapporti sociali, in grado di dare vita a pratiche partecipative (Coleman & Shane, 2012) e promuovere un *empowerment* soggettivo in senso civico dei cittadini (Dahlgren, 2013). Oggi, assieme a questi filoni, convivono anche prospettive critiche e studi sugli usi sociali di queste piattaforme che evidenziano come i social media rappresentino degli amplificatori di tensioni sociali e discorsi d'odio, caratterizzandosi sempre più spesso come degli spazi discorsivi nei quali prevale un'ostilità generalizzata e dove le opinioni tendono a polarizzarsi con il rischio di produrre meccanismi di esaltazione collettiva, campagne d'odio comunicative – le *cybercascades* – nei confronti di gruppi trattati alla stregua di veri e propri nemici (Bentivegna & Boccia Artieri, 2019b).

La crescita di «gruppi di odio» e la diffusione online di pratiche di hate speech¹, i cui contenuti perpetuano stereotipi o pregiudizi negativi destinati a umiliare, insultare o denigrare individui o gruppi emarginati, sono un fenomeno in forte crescita a livello mondiale². Soltanto in Italia i casi di hate speech rilevati dall'Osservatorio Odihr/Osce sono passati da 56 relativi al 2010 agli oltre mille casi del 2017. Le numerose iniziative di contrasto messe in campo da organizzazioni non governative e gruppi della società civile (Amnesty International Italia, Lunaria, Vox Diritti, ecc.) hanno evidenziato il ruolo importante che Internet e i social media svolgono nell'amplificazione di queste problematiche.

All'interno di questo scenario il presente contributo si focalizza su un segmento centrale della popolazione, i giovani, che connettendosi online attraverso i propri device tecnologici, non solo fanno quotidianamente esperienza di questo clima di ostilità diffusa, ma a loro volta possono mettere in atto comportamenti di tipo aggressivo e discriminante nei confronti di coetanei o altri soggetti

¹ Il termine «discorso d'odio» non ha un'unica definizione legale, ma generalmente è inteso come un discorso che trasmette opinioni odiose o discriminatorie nei confronti di individui o gruppi specifici, in particolare di coloro che hanno storicamente affrontato la discriminazione (come ad esempio afro-americani, ebrei, donne e persone LGBT).

² Si vedano in tale senso i dati forniti dall'Osservatorio Odihr/Osce, che pubblica ogni anno un rapporto internazionale sui reati di odio, alimentato dai dati ufficiali forniti dalle Forze dell'ordine e da Osdad, integrato dalle informazioni fornite dalle organizzazioni della società civile. Per maggiori informazioni cfr. <http://hatecrime.osce.org/italy> [Accesso 06.08.2019].

(Genta et al., 2009; Patchin & Hinduja, 2006; Tirocchi, 2015). Il cyberbullismo – nella doppia valenza ‘agita’ e/o ‘subita’ – è una forma di odio online che non prende in considerazione gruppi, minoranze o avversari politici, ma persone singole (Ziccardi, 2016). Anch’esso è in espansione sia a livello internazionale che nazionale, al punto che, come rilevato ad esempio da uno studio del Pew Research Center (2018), il 59% dei teenager americani è stato oggetto di almeno un comportamento di abuso online. In Italia, una ricerca Microsoft ha rilevato come 2 ragazzi su 3 siano stati vittima di cyberbullismo con una percentuale che cresce tra i più giovani. L’ambiente d’attacco preferito dai cyberbulli sono proprio i social network (61%), utilizzati per la diffusione di fotografie e immagini denigratorie (59%) o per la creazione di gruppi social (57%) «contro» vittime designate (IPSOS, 2017).

Sino ad oggi, tuttavia, il cyberbullismo, concepito come un comportamento riguardante esclusivamente gli adolescenti, è stato principalmente analizzato ed affrontato attraverso un approccio di studio molto specifico e settoriale, ancorato all’intervento quasi esclusivo di educatori, scuole e istituti dedicati. Ciò che sembra carente, invece, è un’analisi del fenomeno all’interno di un framework più ampio, in grado di collegare i comportamenti bullizzanti dei giovani ai cambiamenti più ampi della società contemporanea e all’affermazione di modalità simili da parte di soggetti e attori eterogenei che spesso prendono la forma di vere e proprie *shitstorm* (Han, 2015). Da questa prospettiva va ricordato che negli ultimi anni, non solo si è assistito a un aumento generalizzato di comportamenti razzisti, discorsi violenti e pratiche incivili, ma che tra i primi responsabili di queste derive vi siano proprio i rappresentanti politici. Questi ultimi, che in linea teorica dovrebbero incarnare i sentimenti di unità e coesione sociale e impegnarsi a pacificare l’opinione pubblica (Herbst, 2010), sembrano in realtà molto più propensi a cavalcare l’onda del dissenso, ricorrendo, specialmente attraverso gli account social, a toni oltraggiosi, linguaggi insultanti, pratiche bullizzanti nei confronti di avversari e di altri soggetti (es. cittadini, giornalisti). Ne sono una testimonianza le ultime campagne elettorali statunitensi (Kenski et al., 2017; Ott, 2018; Pain & Chen, 2019), il referendum Brexit nel 2016 (Usherwood & Wright, 2017), le elezioni generali del 2018 in Italia (Rega & Marchetti, 2019) e la più recente campagna elettorale delle Europee 2019³. Ma anche uscendo dal perimetro delle campagne elettorali, i linguaggi basati sulla violenza, l’irriverenza e l’ostilità appaiono ormai sdoganati nella comunicazione quotidiana dei soggetti politici, anche quando ricoprono ruoli istituzionali, all’interno dei social media. Ciò premesso, è chiaro che il problema non è tanto la modalità comunicativa adottata, più o meno aggressiva. Il punto decisivo è il modo in cui questi comportamenti delle élite politiche possano incidere sugli atteggiamenti dei cittadini, come li possano influenzare negativamente contribuendo a spostare in avanti i

³ Il report Barometro dell’odio relativo alla campagna delle europee 2019 è disponibile online: <https://www.amnesty.it/cosa-facciamo/elezioni-europee/> [Accesso 06.08.2019].

limiti di ciò che è considerato un comportamento ‘ammissibile e accettabile’. Grazie anche all’amplificazione che i media spesso offrono di questi messaggi violenti, si assiste a una progressiva legittimazione (e normalizzazione) dei discorsi d’odio nel dibattito pubblico con effetti che toccano l’intera cittadinanza, ma soprattutto i giovani meno attrezzati cognitivamente rispetto ad altre fasce della popolazione.

Partendo queste sollecitazioni, l’articolo propone di esaminare il cyberbullismo come un fenomeno legato alle attuali trasformazioni della società e, in particolare, all’aumento dell’ostilità e inciviltà nelle piattaforme online, che coinvolge attori differenti tra cui gli stessi rappresentanti politici. L’idea di fondo del contributo, è che l’inciviltà opera in una varietà di esperienze che vanno dalle forme di maleducazione quotidiana al bullismo e all’hate speech che rappresentano forme di inosservanza dei principi democratici. Per argomentare questa scelta, si propone una disamina teorica dei due fenomeni, cyberbullismo e inciviltà – solitamente trattati da ambiti disciplinari distinti – mettendo a confronto dimensioni, indicatori, motivazioni ed effetti segnalati in letteratura. L’individuazione di traiettorie di analisi adeguate a rendere conto degli elementi di contiguità e delle possibili ibridazioni tra i due ambiti, rappresenta il presupposto per ripensare alle forme di contrasto al cyberbullismo in una prospettiva più ampia, che possa coinvolgere le istituzioni, ma anche attori diversi, con l’obiettivo di affrontare il problema in un’ottica più integrata e condivisa.

2

L’imbarbarimento del dibattito pubblico e la sfida dei social media

L’ambiente dei media ibridi e la centralità assunta dai social media hanno creato più ampie opportunità per il dibattito pubblico e facilitato il coinvolgimento di soggetti esterni alle élite tradizionali (media e politici), ma hanno anche portato a una proliferazione di canali, di fonti e di messaggi tale da accentuare la frammentazione comunicativa e il livello di caoticità e rumore della sfera pubblica (Bentivegna & Boccia Artieri, 2019b; Sorice, 2011). In tale contesto, non solo ne è uscito indebolito il ruolo degli intermediari tradizionali (*legacy media*), ma si sono anche create le basi per la produzione di *information cocoons* (Sunstein, 2007) dove trovano un terreno ideale di sviluppo visioni estremistiche, teorie cospirative, discorsi deliberatamente ostili e provocatori (Pfetsch, 2018; Phillips, 2015). Il termine «platformed antagonism» è stato introdotto proprio al fine di evidenziare il ruolo dei nuovi ambienti digitali nel contribuire alla proliferazione di nuove modalità di aggressione e antagonismo fondate non solo sulle differenze di razza, ma anche di tipo religioso, politico, sessuale e culturale (Farkas et al., 2018). I riferimenti alle convenzioni sociali meno stringenti di questi ambienti e la possibilità di restare anonimi possono accentuare, infatti, un senso di «deindividuation» secondo il quale le persone percepiscono la propria identità individuale come meno importante rispetto all’essere parte di un gruppo,

con l'effetto di disinibirne i comportamenti (Oz et al., 2017). Nel contribuire a questo effetto di disinibizione vanno anche considerati l'uso degli smartphone (Maguadda et al., 2019) e le *affordances* delle piattaforme di social network che amplificano il collasso dei contesti spazio-temporali e sociali, rendendo sempre più complessa la possibilità di distinguere i confini tra pubblico e privato (boyd, 2014).

All'interno di questi ambienti trovano terreno fertile i fenomeni di *flaming*, *blaming*, *bullying* e *trolling* online, rispetto ai quali la ricerca scientifica converge nel rilevarne l'aumento diffuso (Baider & Kopytowska, 2018; Udupa & Pohjonen, 2019) e nell'indicare i social media come nuova infrastruttura per la diffusione e socializzazione di queste pratiche (Phillips, 2015). Altrettanto preoccupante la crescita riscontrata di ostilità, violenza e razzismo nelle discussioni online di cittadini all'interno di diversi spazi e piattaforme: nei commenti degli utenti all'interno dei siti di testate informative (Coe et al., 2014; Muddiman & Stroud, 2017), all'interno delle pagine Facebook di testate giornalistiche (Su et al., 2018) e nelle discussioni politico-elettorali su Twitter e Facebook (Vargo & Hopp, 2017). Infine, un terzo segnale da considerare riguarda più direttamente i rappresentanti politici, i quali, specialmente nel periodo elettorale e attraverso i propri account social, ricorrono in misura crescente a forme di oltraggio e diffamazione, discorsi violenti e pratiche di derisione degli avversari o di altri soggetti. Il contegno e la moderazione che caratterizzavano la retorica politica tradizionale hanno oggi lasciato il posto a sentimenti di ostilità e a pratiche di demonizzazione degli oppositori utilizzate per galvanizzare i *followers* e fomentare rabbia e malcontento sociale. Attraverso questi stili comunicativi più diretti e mordaci, infatti, non solo si punta ad accrescere la propria visibilità politica (grazie alla capacità dei messaggi incivili di attirare i comportamenti di engagement degli utenti) ma anche a ridurre le distanze con le persone comuni (*lay persons*), che si identificano più facilmente con tali pratiche e linguaggi che non con ragionamenti teorico-politici più astratti, caratterizzati da registri talvolta complessi e oscuri. Esempi di questo genere sono ormai ampiamente visibili, a partire dalle forme di comunicazione adottate da Trump, che ha evidenziato una vastità di casi di *harassment* e di specifici comportamenti bullizzanti, il più paradigmatico dei quali, la presa in giro di un cronista disabile del *New York Times* durante campagna elettorale 2016; fino alle derive comunicative di alcuni rappresentanti politici italiani.

Dinanzi alla *quotidianizzazione* delle forme di interazione fondate sull'antagonismo, l'odio e la violenza e allo sdoganamento di linguaggi considerati dalla letteratura esemplificativi di una retorica incivile, le possibilità di crescita e sviluppo della sfera pubblica appaiono compromesse, così come i processi di partecipazione democratica. Tra le condizioni essenziali per il funzionamento di una democrazia pluralistica, è stata infatti evidenziata l'importanza che ha la qualità della situazione discorsiva, che deve essere caratterizzata da ascolto, tolleranza e rispetto reciproco, e dalla disponibilità al confronto anche in presenza di disaccordo. Affinché il conflitto possa costituire un «marker of lively democracies»,

infatti, occorre che «political actors listen to each other, reasonably justify their positions, show mutual respect, and are willing to re-evaluate and eventually revise their initial preference» (Steenbergen et al., 2003, p. 21). Laddove invece le divergenze politiche diventano l'occasione per scatenare ostilità e aggressività reciproca, aumenta l'incomunicabilità, si polarizzano ulteriormente le posizioni e si compromette la possibilità di negoziazione e di raggiungimento di obiettivi e soluzioni condivisi (Hwang et al., 2014).

3 Inciviltà e bullismo: ibridazioni e cortocircuiti

In Italia, a differenza degli Stati Uniti, un primo limite è dato dall'assenza di approcci di ricerca longevi sull'inciviltà che permettano di coglierne l'evoluzione nel tempo. In secondo luogo, mentre negli Stati Uniti le forme di bullismo sono esaminate anche in età adulta, ad esempio nei luoghi di lavoro (Misawa & Rowland, 2014) e in particolare nelle università (Johnson-Bailey, 2015), in Italia il tema del bullismo sconta il limite di riferirsi principalmente ai soggetti minorenni e non esiste un'attività di ricerca sistematica sull'evoluzione del fenomeno nelle diverse fasi della vita dei cittadini. Ciò premesso, per comprendere come i comportamenti di cyberbullismo possano essere inquadrati e analizzati nel quadro più ampio dell'inciviltà, è necessario partire dalla definizione e articolazione di entrambi i concetti, esplorare le motivazioni scatenanti ed esaminare, infine, le loro conseguenze.

3.1 Quali definizioni e indicatori?

L'inciviltà è un fenomeno più ampio del bullismo; la sua definizione è oggetto di ampie discussioni a partire dalla difficoltà di concettualizzare un fenomeno intimamente legato alle specificità dei contesti nazionali caratterizzati da dimensioni storiche, politiche e culturali molto differenti, tali da influenzare la stessa definizione di comportamento civile o incivile. Più recentemente si è affermata la definizione di *incivility* come un concetto multidimensionale, che racchiude comportamenti o messaggi che violano due principali tipi di norme sociali. In primo luogo, le norme interpersonali e di cortesia e, dunque, l'intenzionalità di una critica irrispettosa, l'offesa gratuita e la maleducazione (Kenski et al., 2017; Mutz & Reeves, 2005); come per qualsiasi comunicazione interpersonale, il rispetto e l'educazione nei confronti dell'altro sono considerati necessari anche nella comunicazione politica, perché agevolano la fluidità dello scambio, minimizzando i conflitti e promuovendo il dialogo. In secondo luogo, la violazione delle norme pubbliche e delle tradizioni democratiche collettive che mettono in discussione i principi del pluralismo e della deliberazione, compromettendo il funzionamento dei sistemi democratici (Jamieson & Hardy, 2012; Papacharissi, 2004).

Il cyberbullismo è stato definito a sua volta come l'uso di nuove tecnologie di

comunicazione per attuare comportamenti aggressivi deliberati e ripetuti da parte di un individuo o di gruppi di individui, con l'intento di danneggiare gli altri (Genta et al., 2009). Si tratta di un concetto fluido, perché coniuga un fenomeno da tempo codificato come il «bullismo» con un termine «cyber» che è stato usato negli anni Novanta per evidenziare ambienti online, diversi e spesso disarticolati dalle pratiche offline — visione oggi superata. Un concetto che negli anni si è ridefinito rispetto all'evoluzione delle tecnologie di rete, oltre che per le inedite pratiche di appropriazione degli ambienti online da parte dei pubblici connessi (Tirocchi, 2015). Nonostante la fluidità delle definizioni c'è però sintonia nel riconoscere la presenza di alcune dimensioni ricorrenti nel cyberbullismo: la ripetizione del gesto; lo sbilanciamento di potere; l'intenzione, l'aggressività, fattori che lo distinguono dalla mera aggressione (Langos, 2012). Tuttavia, negli ambienti online tali elementi distintivi si relativizzano, acquisendo un valore diverso per le difficoltà di impedire la ricercabilità e la scalabilità dei messaggi, così come per la presenza di audience invisibili che potranno essere esposte ai messaggi bullizzanti (boyd, 2014). Perdere il controllo del messaggio è infatti molto facile all'interno della «public area of cyberspace» (Brenner & Rehberg, 2009), anche per la riarticolazione costante delle dinamiche tra i diversi attori in gioco. Il cyberbullismo può assumere diverse forme, anche a seconda dell'ambiente tecnologico utilizzato o del rapporto tra vittima e bullo (Pyzalsky, 2012), articolandosi in una serie di modalità riconducibili sotto il termine ombrello dell'*online harassment* (Vandebosch & van Cleemput, 2008). Tra le diverse forme che può assumere (Trincherò, 2013), vi sono: *bullismo telematico*, che comprende condotte caratterizzate da insulti e minacce perpetrate online, fino ad arrivare anche a furti d'identità e campagne diffamatorie; *bullismo omofobico*, che si verifica in presenza di derisioni e appellativi offensivi; *bullismo razziale*, che ha come fattore scatenante la provenienza etnica, culturale o religiosa; *happy slapping*, video pubblicati sui social network che ritraggono un attacco a sorpresa violento, sferrato a una persona scelta a caso e filmato da complici per poi ricattare la vittima; *stalking*, atti persecutori reiterati online, molestie e minacce che nel tempo portano la vittima a modificare le proprie abitudini di vita connessa e non solo.

Passando dalle dimensioni concettuali agli indicatori, è evidente la sovrapposizione di numerosi indicatori utilizzati al fine di rilevare tali comportamenti. Partendo dall'*incivility* gli indicatori relativi alla dimensione della violazione delle norme interpersonali, sono: il ricorso ad offese, insulti e linguaggio peggiorativo (incluso il *name-calling*); il tono irrispettoso; le esagerazioni/iperboli e le frasi incendiarie; il ricorso alla derisione e al sarcasmo (Gervais, 2016; Herbst, 2010). Se gli indicatori relativi alla dimensione di violazione delle norme pubbliche appaiono meno consolidati nella letteratura scientifica, tra i principali si possono individuare: l'uso di stereotipi nei confronti di gruppi o di individui, o la minaccia ai diritti di altri cittadini (libertà di espressione, diritti personali o delle minoranze, ecc.) che entrambi mettono in discussione i principi fondamentali della società civile; i messaggi d'odio contro gruppi mirati, discriminati in

base alle loro caratteristiche culturali, sociali ed etniche, alla religione, al sesso o all'orientamento sessuale; il ricorso alla diffamazione, intesa anche come messa in discussione dell'integrità di altri soggetti (Kenski et al., 2017); l'uso di messaggi ingannevoli e di attività volte a disinformare (Muddiman, 2017). Osservando gli indicatori del cyberbullismo, è evidente la sovrapposizione relativa a quasi tutte le modalità elencate per l'*incivility*: linguaggio insultante, *name-calling*, disprezzo, sarcasmo, derisione, tono irrispettoso, messaggi provocatori e incendiari, diffamazione, attacchi alla reputazione, ricorso a stereotipi discriminanti (per razza, sesso, religione) così come la falsificazione di fatti, immagini e identità (Langos, 2012; Trincherò, 2013; Vandebosch & van Cleemput, 2008).

3.2 Perché bullizzare?

Un *secondo elemento* utile a chiarire le 'affinità' e ibridazioni tra i due fenomeni riguarda le motivazioni che spingono all'adozione di comportamenti incivili, da una parte, e bullizzanti dall'altra, dove pure emergono assonanze significative. In entrambi i casi, tali comportamenti si delineano come un modo di affermare se stessi svilendo gli altri. Si diminuisce il valore della persona attaccata aumentando il proprio valore. L'inciviltà è stata anche valutata, infatti, come un tentativo di denigrazione e svilimento dell'altro per elevare il proprio valore e stabilire il proprio dominio all'interno di una discussione o in contesti più ampi (Chen, 2017). Similmente anche nel caso dei comportamenti bullizzanti, se è vero che in molti casi sono spinti da situazioni potenzialmente più problematiche (relazioni con genitori, andamento scolastico negativo e/o discontinuo, ecc.), anch'essi diventano spesso un modo per legittimarsi e accreditarsi nel gruppo di pari (Genta et al., 2009).

In entrambi i contesti, seppure con diversità significative, si tratta di processi che coinvolgono direttamente le dinamiche di potere. Nel caso dei comportamenti incivili questa evidenza è molto chiara e visibile spesso nelle forme di ostilità online dei politici che, attraverso tali modalità, puntano anche all'affermazione di un loro ruolo dominante nei confronti dell'avversario – soprattutto quando tali comportamenti sono ripresi e amplificati dagli organi di informazione. Comportamenti di questo tipo risultano meno evidenti, ma altrettanto significativi, nel caso del cyberbullismo, dove si può riscontrare anche la capacità di sfruttare con competenza le piattaforme digitali, a differenza di altri pari, per creare posizioni di potere nei confronti delle potenziali vittime che diano visibilità al cyber-bullo (Patchin & Hinduja, 2006; Ziccardi, 2016).

Tuttavia, esistono specificità da rimarcare. Nel bullismo, ad esempio, si fa riferimento anche a meccanismi psicologici che possono intervenire attenuando la consapevolezza del soggetto che compie atti aggressivi. La ripetuta esposizione a scene di violenza, infatti, può «desensibilizzare» l'individuo esposto (Linz et al., 1989). Questa modalità di esposizione avviene all'estremo nella comunicazione via Internet e attraverso i telefoni cellulari, dove le stesse immagini violente possono essere viste più volte, portando a un automatismo dell'assunzione di

schemi di comportamenti aggressivi, senza che siano implicati processi di consapevolezza del soggetto coinvolto (Todorov & Bargh, 2002). Ad esempio, l'uso frequente di videogiochi con modalità interattive particolarmente coinvolgenti può portare il preadolescente o l'adolescente a una forte identificazione con i personaggi aggressivi e con strategie di violenza estrema. Inoltre, la frequenza e il realismo delle scene violente può indurre una «desensibilizzazione» in soggetti in via di formazione e facilitare l'automatismo nella manifestazione di tali atti.

È evidente che l'ingresso nell'era digitale ha comportato per entrambi i fenomeni significati ed effetti prima inimmaginabili. In passato, i materiali del bullismo sarebbero stati sussurrati, urlati o trasmessi in specifici luoghi e contesti. Ora, con pochi click, una foto, un video o un post possono essere condivisi con centinaia di persone online, attraverso e-mail, blog, social network, chat e messaggia istantanea. Lo stesso accade anche nel caso dei discorsi incivili che nel contesto dei media ibridi possono circolare e propagarsi più velocemente (Coe et al., 2014). Ed è proprio l'accelerazione e l'ampiezza della circolazione dei messaggi incivili a rappresentare uno dei principali elementi di preoccupazione da parte degli studiosi, in ragione soprattutto delle conseguenze che produce nei soggetti esposti. In questo senso diventa ancora più importante, da un lato, stabilizzare lo studio sull'*incivility* nel discorso pubblico per poterne misurare lo stato di salute nel tempo; dall'altro, comprendere quali siano i linguaggi e le forme di comunicazione e scambio che facilitano il *civic engagement* e il coinvolgimento dei cittadini nella sfera pubblica, funzionando da freno al dilagare di sentimenti di sfiducia verso le istituzioni pubbliche e politiche (Edelman, 2019).

3.3 Quali conseguenze?

È noto che l'esposizione all'*incivility* amplifica le emozioni negative dei pubblici, induce a reazioni di «closed-mindedness» nei confronti di opinioni divergenti e alimenta, nel caso delle forme di maleducazione da parte delle personalità pubbliche, il senso di malessere e di sfiducia nei confronti della rappresentanza politica (Mutz & Reeves, 2005). Ancora più rilevante il fatto che l'esposizione ai messaggi incivili dei rappresentanti politici, oltre ad alimentare nuova rabbia, può incoraggiare l'emulazione dal basso e l'uso di inciviltà da parte dei cittadini nei commenti online (Gervais, 2016; Rega & Marchetti, 2019). Sia per le forme di inciviltà interpersonale (maleducazione) sia per quelle «pubbliche» (hate speech), le reazioni possono essere la messa in atto di comportamenti di autodifesa che spesso si traducono nell'isolamento sociale (Antoci et al., 2016).

Anche per il cyberbullismo le principali reazioni dei soggetti vittime di tali comportamenti sono di difesa e chiusura. La tendenza comune è di non condividere le esperienze subite con gli altri soggetti, e neppure con i propri genitori per timore che possano impedire loro di usare Internet o gli smartphone, escludendoli così dalle pratiche di relazionalità quotidiana del gruppo di pari (Scarcelli & Stella, 2017). Questo fenomeno avviene prevalentemente in età adolescenziale, con differenze che coinvolgono anche le variabili di genere, come ad esempio è

stato rilevato nel *sense making* attribuito alle pratiche di *sexting* nei social media e nelle chat online (Scarcelli, 2018). Nei giovani a rischio o con complessi rapporti genitori-figli-società, infine, i vissuti di emarginazione esperiti nel contesto reale possono persino amplificarsi o perpetuarsi online. È evidente come il chiudersi in sé disabiliti anche le opportunità di partecipazione attiva nella società civile, in una spirale perversa che alimenta la sfiducia verso il gruppo di pari ma anche verso altri soggetti, e potenzialmente con le stesse istituzioni politiche e pubbliche.

4 Quali prospettive e interventi oltre le pratiche

I comportamenti comunicativi basati sulla violenza e l'aggressività sembrano pervadere l'intero arco della vita connessa dei cittadini, impattando negativamente sulla qualità delle loro interazioni così come su quella delle discussioni online (Han, 2015).

Questo articolo vuole essere un punto di partenza attraverso il quale rinnovare l'approccio di studio al cyberbullismo, inquadrandolo all'interno di una cornice più ampia riguardante il dilagare di comportamenti incivili e pratiche di odio all'interno delle società contemporanee. Attraverso una ricognizione teorica riguardante i fenomeni del cyberbullismo e dell'inciviltà, si sono volute identificare le traiettorie di contiguità tra i due filoni di studio, inquadrandoli all'interno di una riflessione più ampia sulle caratteristiche contraddittorie della comunicazione digitale contemporanea e le sue ripercussioni negative sui linguaggi e i dibattiti online. L'ostilità e i discorsi d'odio abitano uno spettro di pratiche quotidiane ed operano in una varietà di esperienze, che vanno dalla maleducazione alle forme più gravi di comunicazione avversa (bullismo, misoginismo, omofobia, razzismo). Se gli aspetti socio-tecnologici dei media digitali influenzano a loro volta queste derive, diventa altrettanto evidente che la violenza di queste pratiche può funzionare come marcatore d'identità e che occorre dunque tenere conto dei significati attribuiti dagli utenti a tali azioni. L'aver analizzato caratteristiche, indicatori, motivazioni ed effetti dell'inciviltà e del cyberbullismo, collocandoli nelle contemporanee ecologie comunicative, ha permesso di cogliere le aree di sovrapposizione esistenti, mettendo in luce che non si tratta di fenomeni individuali ma che riguardano l'intera società. In particolare, il forte sviluppo degli ambienti social, che hanno ridotto le distanze tra i comportamenti comunicativi delle élite (politici, giornalisti) e quelli delle persone comuni (*lay publics*), rende ancora più visibili le aree di interconnessione tra le varie pratiche che possono essere osservate come un continuum di comportamenti comunicativi che si influenzano reciprocamente, per contenuti e forme.

In questo contesto, l'introduzione di una nuova prospettiva interpretativa del cyberbullismo permette anche di ricalibrare al meglio le misure di prevenzione e di contrasto al dilagare di comportamenti incivili, soprattutto verso gli adolescenti e le fasce giovani della popolazione. Innanzitutto, occorre partire da

un investimento esteso nella *media education* e nel potenziamento della *digital literacy* al fine di costruire una consapevolezza critica dell'uso dei media e delle tecnologie digitali da parte dei diversi soggetti della società civile (Stella & Scarcelli, 2017; Tirocchi, 2015; 2017). La *media education*, infatti, non deve riguardare soltanto gli studenti delle scuole o i professionisti della politica. È un'educazione ai media e agli ambienti digitali che deve coinvolgere la società nel suo insieme allo scopo di accrescere le capacità e competenze necessarie per interagire in maniera consapevole all'interno di contesti sociali così ampi, stimolando nuovi modi di elaborare e processare le diverse forme della cultura contemporanea (Jenkins, 2013).

In secondo luogo, è necessaria una cooperazione fattiva tra i diversi stakeholders, un'azione concertata tra attori pubblici e privati, eterogenei anche per competenze e ruoli, come insegnanti, giornalisti, politici, ma anche rappresentanti dell'associazionismo, delle *digital companies* (ad esempio Facebook o Google), delle agenzie educative e del mondo della comunicazione⁴. Solo dal dialogo serrato tra le diverse voci, competenze e sensibilità, è possibile individuare politiche di intervento più idonee, coordinate e di più ampio respiro per rispondere in modo adeguato alla fluidità e pervasività di questi comportamenti e identificare gli strumenti culturali adeguati a limitarli. Un ruolo decisivo dovranno giocarlo le istituzioni pubbliche, attraverso percorsi di sensibilizzazione e comunicazione istituzionale che sperimentino linguaggi e stilemi più vicini alle pratiche comunicative dei giovani (Lovari, 2013)⁵. Importante sarà anche armonizzare l'azione svolta dai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com) che già dal 2013 hanno iniziato a occuparsi di prevenzione ed educazione relative a questi comportamenti bullizzanti in alcune regioni⁶ d'Italia. Dal lato della scuola, sarà interessante fare tesoro delle esperienze e mettere in rete le risultanze delle sperimentazioni attivate ormai da qualche anno sul tema del (cyber)bullismo,

⁴ Ad esempio, il Progetto Parole Ostili, che da oltre tre anni ha sviluppato specifiche tematiche e veri e propri «manifesti» per una sensibilizzazione all'uso non violento delle parole in ambito di scuola, imprese, pubblica amministrazione, politica, sport e scienza. Progetto che ha visto la collaborazione del Miur, di docenti universitari, di professionisti del mondo della comunicazione ma anche di personaggi dello spettacolo e di digital influencer.

⁵ In tal senso si segnala la App «Senza Paura. Liberi dal bullismo» realizzata all'interno del progetto europeo CREATIVE, sotto la direzione della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le Pari Opportunità e in collaborazione con il MIUR. L'applicazione, realizzata tenendo conto anche dei principi della *gamification* e con un'attenzione verso i nuovi linguaggi della comunicazione pubblica, è stata distribuita in tutte le scuole secondarie di primo grado d'Italia nell'anno scolastico 2018/2019.

⁶ Tra le numerose iniziative condotte a livello territoriale ricordiamo l'apertura di sportelli per la web reputation e per il cyber-bullismo, la diffusione di specifiche pubblicazioni come «Facebook: genitori alla riscossa» in Abruzzo, «Naviganti allerta in Sicilia», «Internet e navigazione sicura» in Veneto, o la creazione di spot educativi come quelli promossi dal Co.re.com Puglia. Il Co.re.com Toscana ha invece lanciato nell'autunno 2019 il «patentino digitale», un attestato che sarà rilasciato al termine di un percorso formativo su competenze digitali, giuridiche, psicologiche, comunicative e comportamentali.

così come valutare l'impatto dell'insegnamento dell'educazione civica, come recentemente approvato a livello parlamentare. La normativa inserisce infatti all'interno del programma di educazione civica, uno specifico modulo sul cyberbullismo che ci si augura preveda anche principi di *social media education* (Tirocchi, 2017) e *digital literacy* e non solamente indicazioni di tipo giuridico o di stampo sanzionatorio.

Infine, non si tratta solamente di investire per accrescere le competenze digitali della popolazione italiana, vista la posizione poco lusinghiera che ricopriamo nelle rilevazioni europee. Le competenze digitali sono soltanto un punto di partenza, perché aiutano ad accedere e stare negli spazi web. I saperi consentono di abitare con consapevolezza critica tali spazi digitali, favorendo anche i processi partecipativi. Oggi però diventa altrettanto importante educarci 'emotivamente' al web. Sembra infatti compiuto il passaggio dal modello tradizionale di sfera pubblica, basato sull'argomentazione razionale come principale leva della partecipazione dei cittadini nel dibattito pubblico, a una sfera pubblica più sensibile, caotica, dissonante (Pfetsch, 2018). La spinta che muove le pratiche partecipative dei pubblici online, più o meno ostili che siano, non è puramente logico-razionale ma sempre più chiaramente di natura «affettiva» (Papacharissi, 2015). In questo senso è chiaro che se gestire le dinamiche relazionali è un processo complesso, nel clima di bellicosità generalizzato che permea gli spazi web diventa ancora più problematico.

Bibliografia

- Antoci, A., Delfino, A., Paglieri, F., Panebianco, F., & Sabatini, F. (2016). Civility vs. Incivility in Online Social Interactions: An Evolutionary Approach, *PLOS ONE*, *11*(11), e0164286.
- Aricak, T., Siyahhan, S., Uzunhasanoglu, A., Saribeyoglu, S., Ciplak, S., & Yilmaz, N. (2008), Cyberbullying among Turkish adolescents. *CyberPsychology & Behavior*, *11*, 253-261.
- Baider, F., & Kopytowska, M. (2018). Narrating hostility, challenging hostile narratives. *Lodz Papers in Pragmatics*, *14*(1), 1–24.
- Bentivegna, S., & Boccia Artieri, G. (2019a). *Rethinking public agenda in a time of high-choice media environment*. Paper presented at the 69th Annual ICA Conference, Washington, DC.
- Bentivegna, S., & Boccia Artieri, G. (2019b). *Le teorie delle comunicazioni di massa e la sfida del digitale*. Bari: Editori Laterza.
- Boccia Artieri, G. (2012). *Stati di connessione*, Milano: FrancoAngeli.
- boyd, D. (2014). *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens*. New Haven: Yale University Press.
- Brenner, S.W., & Rehberg, M. (2009). "Kiddie Crime"? The utility of criminal law. *First Amendment Law Review*, *8*, 1–85.

- Castells, M. (2009), *Comunicazione e Potere*. Milano: Edizioni Bocconi.
- Censis, (2016). *50° Rapporto sulla situazione sociale del Paese*, Milano: FrancoAngeli.
- Censis, (2018). *52° Rapporto sulla situazione sociale del Paese*, Milano: FrancoAngeli.
- Chen, G.M., & Ng, Y.M.M. (2017). Nasty online comments anger you more than me, but nice ones make me as happy as you. *Computers in Human Behavior*, *71*, 181–188.
- Coe, K., Kenski, K., & Rains, S.A. (2014). Online and Uncivil? Patterns and Determinants of Incivility in Newspaper Website Comments. *Journal of Communication*, *64*, 658–679.
- Coleman, S., & Shane, P.M. (2012). *Connecting democracy*. Cambridge: MIT Press.
- Colombo, F. (2013). *Il potere socievole*. Milano: Bruno Mondadori.
- Dahlgren, P. (2013). Reinventare la partecipazione. Civic agency e mondo della rete. In R. Bartoletti, & F.
- Edelman, (2019). *2019 Trust Barometer*, <https://www.edelman.com> [Accesso 06.08.19].
- Farkas, J., Schou, J., & Neumayer, C. (2018). Platformed Antagonism: Racist Discourses on Fake Muslim Facebook Pages. *Critical Discourse Studies*, *15*(5): 463–80.
- Genta, M.L., Berdondini, L., & Guarini, A. (2009). Il fenomeno del bullismo elettronico in adolescenza, *Rassegna Italiana di Psicologia*, *1*, 141-161.
- Gervais, B.T. (2016). More than Mimicry? The Role of Anger in Uncivil Reactions to Elite Political Incivility. *International Journal of Public Opinion Research*, *29*(3), 384-405.
- Han, B.C. (2015). *Nello sciame. Visioni del digitale*. Roma: Nottetempo.
- Herbst, S. (2010). *Rude Democracy Civility and Incivility in American Politics*. Philadelphia: Temple University Press.
- Hwang, H., Kim, Y., & Huh, C.U. (2014). Seeing Is Believing: Effects of Uncivil Online Debate on Political Polarization and Expectations of Deliberation. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, *58*(4), 621–33.
- IPSOS, (2017). *Il consenso in ambiente digitale: percezione e consapevolezza tra gli adulti*, <https://www.savethechildren.it/press/minori-e-internet-adultie-ragazzi-sempre-pi%C3%B9-connessi-smartphone-e-sempre-pi%C3%B9-social-ma> [Accesso 06.08.2019].
- Istituto Toniolo, (2017). *La condizione giovanile in Italia*, Bologna: Il Mulino.
- Jamieson, K. H., & Hardy, B. (2012). What Is Civil Engaged Argument and Why Does Aspiring to It Matter? *Political Science & Politics*, *45*, 412–415.
- Jenkins, H. (2013). From New Media Literacies to New Media Expertise, in P. Fraser, & J. Wardle, *Current Perspectives in Media Education. Beyond the Manifesto* (pp. 110-127), Hampshire: Basingstoke.

- Jenkins, H., Clinton, K., Purushotma, R., Robinson, A.J., & Weigel, M. (2010). *Culture partecipative e competenze digitali. Media education per il XXI secolo*, Guerini e Associati: Milano.
- Johnson-Bailey, J. (2015). Academic Incivility and Bullying as a Gendered and Racialized Phenomena. *Adult Learning*, 26(1), 42-47.
- Kenski, K., Coe, K., & Rains, S.A. (2017). Perceptions of Uncivil Discourse Online: An Examination of Types and Predictors, *Communication Research*, 1-20.
- Kenski, K., Filer C.R., & Conway-Silva, B.A. (2017). Lying, Liars, and Lies: Incivility in 2016 Presidential Candidate and Campaign Tweets During the Invisible Primary. *American Behavioral Scientist*, 62(3), 286–299.
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The Challenge to Define. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(6), 285-289.
- Linz, D., Donnerstein, E., Adams, S.M. (1989). Physiological desensitization and judgments about female victims of violence. *Human Communication Research*, 15(4), 509-522.
- Lovari, A. (2013). *Networked citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali*. Milano: FrancoAngeli.
- Magaudda, P., Piccioni, T., & Scarcelli, C.M. (2019). «How I learned to stop worrying and love the smartphone»: mobile technologies and the re-composition of smartphone collective practices. *Media Education*, 10(1), 41-58.
- Misawa, M., & Rowland, M.L. (2014). Academic Bullying and Incivility in Adult, Higher, Continuing, and Professional Education. *Adult Learning*, 26(1), 3-5.
- Muddiman, A. (2017). Personal and Public Levels of Political Incivility. *International Journal of Communication*, 11, 3182–3202.
- Muddiman, A., & Stroud, N.J. (2017). News Values, Cognitive Biases, and Partisan Incivility in Comment Sections. *Journal of Communication*, 67(4), 586–609.
- Mutz, D. C., & Reeves, B. (2005). The New Videomalaise: Effects of Televised Incivility on Political Trust. *American Political Science Review*, 99(1), 1–15.
- Ott, B. L. (2017). «The Age of Twitter: Donald J. Trump and the Politics of Debasement.» *Critical Studies in Media Communication*, 34(1), 59–68.
- Oz, M., Zheng, P., & Chen, G.M. (2017). Twitter versus Facebook: Comparing Incivility, Impoliteness, and Deliberative Attributes. *New Media & Society*, 20(9), 3400–3419.
- Pain, P., & Chen G.M. (2019). The President Is in: Public Opinion and the Presidential Use of Twitter. *Social Media + Society*.
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy Online: Civility, Politeness, and the Democratic Potential of Online Political Discussion Groups. *New Media & Society*, 6(2), 259–83.

- Papacharissi, Z. (2015). *Affective Publics. Sentiment, Technology, and Politics*. New York: Oxford University Press.
- Patchin, J.W., & Hinduja, S. (2006). Bullies move beyond the schoolyard: A preliminary look at cyberbullying, *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-69.
- Pew Research Center, (2018). *A majority of teens have experienced some form of cyberbullying*, Pew Research Center Report, www.pewresearch.org [Accesso 06.08.19].
- Pfetsch, B. (2018). Dissonant and Disconnected Public Spheres as Challenge for Political Communication Research. *Javnost - The Public*, 25(1-2), 59-65.
- Phillips, W. (2015). This is why we can't have nice things: Mapping the relationship between online trolling and mainstream culture. Cambridge, MA: MIT Press.
- Pyzalski, J. (2012). From cyberbullying to electronic aggression: typology of the phenomenon. *Emotional and Behavioural Difficulties*, 17(3), 305-317.
- Rega, R., & Marchetti, R. (2019). L'Inciviltà nelle Politiche 2018. Fine del dibattito pubblico?. *Comunicazione politica*, 1, 15-38.
- Scarcelli, C.M. (2018). Adolescenti e sexting: interazioni sessuali mediate e sexual script, in C. Rinaldi (a cura di), *Copioni sessuali* (pp. 272-289), Milano: Mondadori Università.
- Scarcelli, C.M., & Stella, R. (2017). *Digital literacy e giovani. Strumenti per comprendere, misurare, intervenire*. Milano: FrancoAngeli.
- Sorice, M. (2011). *La comunicazione politica*. Roma: Carocci.
- Splendore, S. (2017). *Giornalismo ibrido*. Roma: Carocci.
- Steenbergen, M.R., Bächtiger, A., Spöndli, M., & Steiner, J. (2003). Measuring Political Deliberation: A Discourse Quality Index. *Comparative European Politics*, 1(1), 21-48.
- Su, L Y-F., Xenos, M.A., Rose, K.M., Wirz, C., Scheufele, D.A., & Brossard, D. (2018). Uncivil and Personal? Comparing Patterns of Incivility in Comments on the Facebook Pages of News Outlets. *New Media & Society*, 20(10), 3678-3699.
- Sunstein, C.R. (2007). *Republic.com 2.0*. New York: Princeton University Press.
- Tirocchi, S. (2015). Il cyberbullismo: dal fenomeno sociale alle prospettive di intervento. in F. Pagnotta (a cura di). *Linguaggi in Rete* (pp. 194-206), Milano: Mondadori Education.
- Tirocchi, S. (2017). *Sociologie della Media education*. Milano: FrancoAngeli.
- Todorov, A., & Bargh J. (2002). Automatic sources of aggression. *Aggression and Violent Behavior*, 7, 53-68.
- Trincherò, R. (2013). *Io non ho paura. Capire e affrontare il bullismo*. Milano: FrancoAngeli.
- Udupa, S., & Pohjonen, M. (2019). Extreme Speech and Global Digital Cultures. *International Journal of Communication*, 13, 3049-3067.

- Usherwood, S., & Wright, K.A., (2017). «Sticks and Stones: Comparing Twitter Campaigning Strategies in the European Union Referendum.» *The British Journal of Politics and International Relations*, 19(2), 371–388.
- Vandebosch, H., & Van Cleemput, K. (2008). Defining cyberbullying: A qualitative research into the perceptions of youngsters. *Cyberpsychology & Behavior*, 11, 499-503.
- Vargo, C.J., & Hopp, T. (2017). Socioeconomic Status, Social Capital, and Partisan Polarity as Predictors of Political Incivility on Twitter. *Social Science Computer Review*, 35(1), 10-32.
- Vittadini, N. (2018). *Social media studies*. Milano: FrancoAngeli.
- Ziccardi, G. (2016). *L'odio online. Violenza verbale e ossessioni in rete*. Milano: Raffaello Cortina Editore.