



KIT DI PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO

~~HATE~~ BEYOND BORDERS TRACKERS



Agenzia Italiana
per la Gioventù



Co-funded by
the European Union

COS'E' QUESTO KIT?

Questo kit di pronto soccorso psicologico è destinato a chiunque stia vivendo e/o sia esposto a discorsi d'odio online.

Fornisce una panoramica di dove sia possibile rilevare discorsi d'odio, i suoi effetti negativi sulla salute mentale e le migliori pratiche per garantire il proprio benessere. Questo kit si propone semplicemente di delineare consigli pratici e informazioni di base per prendersi cura di sé stessi.

Questo kit deve essere utilizzato insieme alla mappa nazionale dei servizi psicologici, preparata da ciascun partner per la propria area di implementazione, per gli utenti che cercano assistenza psicologica a livello locale.



COME PUÒ ESSERE DIFFUSO L'ODIO ONLINE?



**SITI D'ODIO, BLOG E/O FORUM
ONLINE**



EMAIL E MESSAGGI PERSONALI



GIOCHI ONLINE



SOCIAL NETWORKS



MUSICA E VIDEO

COSA DOVREI FARE SE MI IMBATTO IN DISCORSI D'ODIO ONLINE?

FERMATI.

Astieniti dal fare commenti offensivi a tua volta e dal condividere questi contenuti. È importante fermarsi prima di condividere contenuti online, sia che tu stia inoltrando un messaggio, retwittando una storia o guardando un video nel tuo feed.

VERIFICA I FATTI.

Individua informazioni false e di parte: verificare l'origine del contenuto con l'aiuto di motori di ricerca, strumenti di verifica dei fatti e altre fonti affidabili.

REAGISCI.

Quando possibile, non rimanere in silenzio, anche quando sono altri ad essere presi di mira. Fai chiaramente capire che non sei d'accordo con il contenuto dell'affermazione.

COSA DOVREI FARE SE MI IMBATTO IN DISCORSI D'ODIO ONLINE?



AFFRONTA.

Diffondi una narrativa contraria per assicurarti che l'odio non sia la narrativa dominante. Indebolisci i contenuti carichi d'odio con messaggi positivi di tolleranza. Per ridefinire ciò che non vogliamo vedere dobbiamo diffondere ciò che invece vogliamo vedere.



DAI SUPPORTO.

Prendere posizione pubblicamente a favore di persone che sono bersaglio di discorsi d'odio dimostra che respingere l'odio è responsabilità di tutti.

QUALI SONO GLI EFFETTI DEL DISCORSO D'ODIO?

- Le persone esposte a discorsi d'odio possono diventare inclini a utilizzare a loro volta un linguaggio offensivo e incorrere in altre forme di discriminazione intergruppo a causa di cambiamenti normativi, emotivi e comportamentali causati dalla frequente esposizione a tale linguaggio.
- L'esposizione a discorsi d'odio può portare a pregiudizi, disumanizzazione e mancanza di empatia nei confronti dei membri di gruppi emarginati.
- L'esposizione all'odio può avere effetti negativi sulla vita e sul rendimento accademico degli studenti, portando a un'inferiore qualità dei compiti e a una minore chiarezza degli obiettivi.
- L'esposizione all'odio online tra giovani utenti dei social media è associata a un maggior distacco dai membri della famiglia.
- Possibile adozione di una mentalità "noi contro loro" nei confronti di coloro che appartengono ad altri gruppi.

E IN PARTICOLARE SULLA SALUTE MENTALE?

- Le vittime di discorsi d'odio possono manifestare sintomi psicologici, come il disturbo da stress post-traumatico, che includono dolore, paura, ansia, incubi e pensieri invasivi di intimidazione e denigrazione.
- Mancanza di autostima, bassa autostima, disturbi dell'immagine di sé, depressione, pensieri suicidi e/o suicidio.
- Cambiamenti emotivi e scatti di rabbia, vergogna, disgusto e/o soppressione delle emozioni-
- Profondo senso di impotenza, disperazione e inettitudine.
- Sfoghi emotivi a causa di una bassa resistenza psicologica.

È importante tenere presente che questi effetti possono essere visibili anche nei casi in cui la persona non sia stata direttamente colpita dal discorso d'odio, ma è un membro del gruppo o quando una persona vicina è stata presa di mira.

COME REAGIRE AL DISCORSO D'ODIO?

FATTI SENTIRE: Se decidi di reagire e contrastare il discorso di odio, ricorda di adottare sempre un **approccio di comunicazione non violento**.



Comunicazione nonviolenta

I DUE SIMBOLI



LO SCIACALLO



LA GIRAFFA

Giudizio, Aggressione, critica
Rappresenta la violenza
"ordinaria" spesso incontrata nelle
situazioni di comunicazione.

Compassione, cuore, Benevolenza
Rappresenta la persona
che padroneggia l'arte della
Comunicazione Nonviolenta.

L'idea è quella di passare dalla comunicazione "sciacallo"
alla comunicazione "giraffa".



COME REAGIRE AL DISCORSO D'ODIO?

- **AGISCI/SEGNALA:** Se il discorso d'odio continua, fai uno screenshot del contenuto, segnala/blocca la persona e/o segnala i loro post/contenuti. Nel caso in cui il contenuto non venga rimosso e/o i social media non intervengano, puoi cercare servizi di supporto per le vittime nel tuo paese. Con tutte le informazioni raccolte, puoi avviare un'azione penale.
- **CERCA SUPPORTO:** CERCA SUPPORTO: Condividi la tua esperienza con amici, familiari o una rete di supporto. A volte, parlare può aiutarti a far fronte all'impatto emotivo del discorso di odio. Nel contesto di HTBB, ogni organizzazione partner ha individuato organizzazioni locali presso le quali puoi cercare aiuto e che possono supportarti nella presentazione di una denuncia. Consulta la sezione apposita dell'app per accedere a queste risorse.
- **CREA UNO SPAZIO ONLINE SICURO:** Promuovi ambienti in cui il discorso d'odio non è tollerato e incoraggia una comunicazione aperta e non violenta in cui si accetta la diversità.

COME PRENDERTI CURA DI TE STESSO SE ESPOSTO AL DISCORSO D'ODIO?

Prenditi cura di te stesso

- Ricorda di **soddisfare i tuoi bisogni fondamentali** come mangiare, bere e dormire.
- Dedica del tempo a te stesso e **pratica qualcosa che ti piace**. Ad esempio, puoi leggere il tuo libro preferito, scrivere, ascoltare un podcast o della musica, meditare, chiamare un amico o semplicemente rilassarti in un luogo dove ti senti al sicuro e protetto.
- **Permettiti di sentire qualsiasi emozione** tu stia provando. Va bene provare emozioni e sentimenti negativi.

Riconnettiti con te stesso

- **Concentrati sul momento presente**.
- Presta attenzione ai tuoi sensi per riconnetterti con il tuo corpo: cosa vedi, senti, odori e percepisci in questo momento?

Contrasta i pensieri negativi

- Ricordati chi sei, i **tui valori, le tue forze e i tuoi successi**.
- Ricorda che persone e luoghi rappresentano il tuo **luogo sicuro**.

COME PRENDERTI CURA DI TE STESSO SE ESPOSTO AL DISCORSO D'ODIO?

**Affronta i
pensieri
irrazionali**

Metti i tuoi pensieri sotto processo seguendo questi tre semplici passaggi:

- **Scegli un pensiero che contribuisce alla tua ansia** (ad esempio, uno legato al discorso d'odio che hai ricevuto);
- **Raccogli prove a favore di questo pensiero e prove contrarie;**
- **Confronta le prove** e determina se il tuo pensiero è accurato o meno.

Puoi utilizzare la seguente tabella per aiutarti a sfidare questi pensieri irrazionali:

Pensiero irrazionale / Interpretazione di un evento	
Prove a sostegno del pensiero o dell'interpretazione	Prove a sfavore del pensiero o dell'interpretazione
Pensiero o Interpretazione dell'evento nuovi ed equilibrati	

USA IL RAGIONAMENTO SOCRATICO FACENDOTI LE SEGUENTI DOMANDE

- I miei pensieri sono basati su fatti o sentimenti?
- Un caro amico come vedrebbe questa situazione?
- Quante probabilità ci sono che la mia paura si avveri?
- Cosa è più probabile che accada?
- Se la mia paura si avverasse, avrà ancora importanza tra una settimana? Un mese? Un anno?

TECNICA IMMAGINATIVA

I tuoi pensieri hanno il potere di influenzare i tuoi sentimenti. Proprio come un pensiero negativo può farti sentire triste, un pensiero positivo/calmo può farti sentire rilassato.

Siediti o sdraiati in silenzio e pensa a un posto che trovi rilassante e sicuro. Potrebbe essere la tua camera da letto, una spiaggia tranquilla, la cima di una bellissima montagna o anche un concerto ad alto volume.
Per 5-10 minuti, usa tutti i tuoi sensi per immaginare questo ambiente in modo dettagliato.

Cosa vedi intorno a te? Cosa noti in lontananza? Guardati intorno per catturare tutto ciò che ti circonda. Cerca i piccoli dettagli che di solito ti sfuggono.

Quali suoni riesci a sentire? Sono deboli o forti? Ascolta attentamente tutto ciò che ti circonda. Continua ad ascoltare per vedere se noti dei suoni lontani.

Stai mangiando o bevendo qualcosa che ti piace? Che sapore ha? Assapora il gusto del cibo o della bibita.

Quali fragranze sono presenti? Sono forti o deboli? Che odore ha l'aria? Prenditi del tempo per apprezzare i profumi.

Com'è il tempo? Pensa alla sensazione dell'aria sulla pelle e alla sensazione dei vestiti sul corpo. **Goditi tutte queste sensazioni.**

RILASSAMENTO MUSCOLARE PROGRESSIVO

Tendendo e rilassando i muscoli di tutto il corpo, puoi ottenere una potente sensazione di rilassamento.

Questo ti aiuterà anche a **identificare dove si trova l'ansia** nel tuo corpo, insegnandoti a riconoscere le sensazioni di tensione muscolare.

SEGUI QUESTI SEMPLICI PASSAGGI:

- **Siediti/sdraiati in uno spazio tranquillo** e in una posizione comoda.
- Per ciascuna zona del corpo elencata di seguito (vedi la pagina successiva), **contrai fortemente i muscoli**, ma non fino al punto di affaticarli.
- **Mantieni la tensione per 10 secondi** e presta molta attenzione alle sensazioni che provi.
- **Rilascia la tensione** e nota come la sensazione di rilassamento differisce da quella di tensione.

RILASSAMENTO MUSCOLARE PROGRESSIVO

- **PIEDI:** piega saldamente le dita dei piedi verso l'interno, poi rilassali.
- **POLPACCI:** punta o fletti i piedi, poi rilassali.
- **COSCE:** contrai forte le cosce, poi rilassale.
- **TORSO:** contrai l'addome verso l'interno, poi rilassalo.
- **DORSO:** stringi insieme le scapole, poi rilassale.
- **SPALLE:** solleva e stringi le spalle verso le orecchie, poi lasciale cadere.
- **BRACCIA:** stringi i pugni e portali verso le spalle, poi distendi le braccia.
- **MANI:** fai un pugno piegando le dita verso il palmo della mano, poi rilassale.
- **VISO:** contrai i muscoli del volto verso il centro del viso, poi rilassali.
- **TUTTO IL CORPO:** contrai tutti i muscoli insieme, poi rilascia tutta la tensione. in una volta.

*Se hai bisogno di ulteriori indicazioni, fai riferimento a questo [video](#)

MIGLIORA LA TUA AUTOSTIMA

È stato dimostrato che ricevere discorso d'odio influisce sull'autostima. Di conseguenza, impegnarsi in attività per rinforzare l'autostima è fondamentale per mantenere una mente e una vita sane.

È stato dimostrato che tenere un diario riportando elementi positivi migliora l'autostima e il benessere.

PASSAGGI: Scrivi tre affermazioni giornaliere su obiettivi che hai raggiunto, qualità positive o punti di forza, ed esperienze positive (controlla la tabella nella pagina successiva).



MIGLIORA LA TUA AUTOSTIMA

DIARIO POSITIVO

LUNEDÌ	QUALCOSA CHE HO FATTO BENE OGGI... OGGI MI SONO DIVERTITO QUANDO... MI SONO SENTITO ORGOGLIOSO QUANDO...	
MARTEDÌ	QUALCOSA CHE HO FATTO BENE OGGI... OGGI MI SONO DIVERTITO QUANDO... MI SONO SENTITO FIERO DI ME QUANDO...	
MERCOLEDÌ	QUALCOSA CHE HO FATTO BENE OGGI... OGGI MI SONO DIVERTITO QUANDO... MI SONO SENTITO FIERO DI ME QUANDO...	
GIOVEDÌ	QUALCOSA CHE HO FATTO BENE OGGI... OGGI MI SONO DIVERTITO QUANDO... MI SONO SENTITO FIERO DI ME QUANDO...	
VENERDÌ	QUALCOSA CHE HO FATTO BENE OGGI... OGGI MI SONO DIVERTITO QUANDO... MI SONO SENTITO FIERO DI ME QUANDO...	
SABATO	QUALCOSA CHE HO FATTO BENE OGGI... OGGI MI SONO DIVERTITO QUANDO... MI SONO SENTITO FIERO DI ME QUANDO...	
DOMENICA	QUALCOSA CHE HO FATTO BENE OGGI... OGGI MI SONO DIVERTITO QUANDO... MI SONO SENTITO FIERO DI ME QUANDO...	

TRACCIARE I CONFINI

- Scegli con attenzione i canali/account/persone che segui.
- **Controlla attentamente le impostazioni** sulla privacy sui social media, ad esempio: chi può vedere i tuoi post/commenti, chi può condividerli e chi sono i tuoi amici/follower.
- **Limita il tempo che trascorri online** e impara a **spegnere i tuoi dispositivi** silenziando le notifiche o eliminando alcune app. Puoi anche provare a smettere di seguire o a bloccare account, a disattivare le notifiche che ti turbano e a interagire con contenuti edificanti.
- Cerca di **smettere di interagire con persone che chiaramente non partecipano alle discussioni con buone intenzioni** o che non sono disposte a leggere.
- **Circondati di persone con un pensiero affine al tuo e che ti rispettano.** In base alle tue idee, puoi anche provare ad unirti a gruppi, movimenti o organizzazioni che sostengono il cambiamento sociale, il che può aiutarti a farti sentire più forte, apprezzato e sicuro di te.



BIBLIOGRAFIA

Astore E., Salaj R., edited by Russo E., #HATETRACKERS THE GUIDE BOOK, pp. 6-15, 2020.

Council of Europe, Hate speech and young people - what are the consequences, 2021, available at: https://pjp-eu.coe.int/en/web/horizontal-facility/news/-/asset_publisher/bty4yBhLu21t/content/hate-speech-and-young-people-what-are-the-consequences#:~:text=Online%20violence%20and%20hate%20speech%20leave%20various%20consequences%3A%20emotional%2C%20physical,we%20have%20cases%20of%20suicide

Flame wars: A psychological toolbox, presentation delivered in the framework of the Hate Trackers project, 18/10/2023.

Keen E., Georgescu M., Bookmarks - A manual for combating hate speech online through human rights education, Revised edition, 2020, available at: <https://rm.coe.int/bookmarksen2020-web2/16809e5789>

Novotney, A., Hate crimes are on the rise in the U.S. What are the psychological effects? 2023, available at: <https://www.apa.org/topics/gun-violence-crime/hate-crimes#:~:text=Victims%20tend%20to%20experience%20poor,lower%20empathy%20toward%20fellow%20victims>

BIBLIOGRAPHY

Pluta, A., Mazurek, J., Wojciechowski, J. et al., Exposure to hate speech deteriorates neurocognitive mechanisms of the ability to understand others' pain. *Scientific Reports*. 13, 4127, 2023, available at: <https://doi.org/10.1038/s41598-023-31146-1>

Saha, K., Chandrasekharan, E. & Choudhury, M., Prevalence and Psychological Effects of Hateful Speech in Online College Communities. *Proceedings ACM Web Scientific Conference*. 255–264, 2019, available at: [10.1145/3292522.3326032](https://doi.org/10.1145/3292522.3326032) StopHateUk, Online Hate Crime, 2023, available at: <https://www.stophateuk.org/about-hate-crime/what-is-online-hate-crime/>

Titely G., Keen E., Földi L., STARTING POINTS FOR COMBATING HATE SPEECH ONLINE, 2014, available at: <https://rm.coe.int/starting-points-for-combating-hate-speech-online/16809c85ea>

United Nations, Understanding what is hate speech, 2023, available at: <https://www.un.org/en/hate-speech/understanding-hate-speech/what-is-hate-speech>

Victim Support Europe, *Ways to prevent, combat and react to hate speech online*, 2019, available at: <https://www.youtube.com/watch?v=sckjZ-hEAV4>



HATE TRACKERS

BEYOND BORDERS



Agenzia Italiana
per la Gioventù



Co-funded by
the European Union