

# **Episodi di razzismo trattati nell'attività di consulenza** 2021

Rapporto sulla discriminazione razziale in Svizzera basato sui  
dati del sistema di documentazione del razzismo DoSyRa



**Rete di consulenza  
per le vittime del razzismo**



# Prefazione

Come ribadiamo ogni anno, il rapporto della Rete dei consultori per le vittime del razzismo non ambisce a fornire statistiche annuali esaustive e complete degli atti di razzismo e di discriminazione commessi nei dodici mesi esaminati. Il suo scopo è essenzialmente quello di offrire una panoramica dei casi segnalati ai consultori, delle realtà che possono riflettere e un'idea del modo in cui sono stati trattati.

Leggendo il rapporto, ci si rende subito conto che le domande di consulenza e di ascolto stanno aumentando. Questo non si traduce per forza di cose in un'impennata dei casi, ma probabilmente indica un'accresciuta volontà delle vittime di esprimersi e di chiedere consiglio. Ciò mostra chiaramente che i consultori sono necessari e opportuni. È importante che le autorità ne siano consapevoli e provvedano a garantire loro i mezzi indispensabili per poter adempiere la loro missione in modo efficiente.

Il settore della formazione – lo abbiamo già constatato in precedenza – non è risparmiato dalla discriminazione razziale: negli istituti scolastici gli allievi non sono al riparo dal razzismo e quelli dalla pelle nera sono tra i più vulnerabili. La scuola è il luogo per eccellenza in cui si deve poter combattere il razzismo e la discriminazione; la diversità nelle classi così come le materie di insegnamento offrono molteplici possibilità per affrontare questi temi.

Ciò dovrebbe indurre le autorità ad agire su più livelli. Uno di essi è senz'altro la formazione di base e continua degli insegnanti. Formare gli insegnanti a individuare i fenomeni di discriminazione e di bullismo è indispensabile così come fornire loro gli strumenti essenziali per reagire e affrontare una determinata situazione. L'istituto scolastico deve altresì prevedere dei luoghi di ascolto e di accompagnamento necessari per lottare contro il silenzio e la paura che spesso vanno ad aggravare il razzismo e la discriminazione.

Dal canto suo, la CFR ha deciso di affrontare questo problema lanciando un ampio studio che verte sull'analisi dei manuali scolastici nazionali dal punto di vista della trattazione del razzismo con l'obiettivo di formulare raccomandazioni utili affinché il tema sia preso in considerazione nei piani di studio e nei materiali didattici.

Il rapporto 2021 riflette anche altri problemi che meritano un'attenta lettura. Colgo l'occasione per ringraziare le tre principali artefici di questa edizione, Gina Vega di [humanrights.ch](http://humanrights.ch), nonché Alma Wiecken e Giulia Reimann della CFR.

*Martine Brunschwig Graf*  
*Presidente della Commissione federale contro il razzismo (CFR)*



Prefazione	1
Parte I – Introduzione	4
<b>La Rete di consulenza nel 2021</b>	
<b>Il metodo</b>	
<b>I consultori a colpo d’occhio</b>	
<b>Analisi 2021: l’essenziale in breve</b>	
Parte II – Analisi	
Presa di contatto e assistenza fornita dai consultori	10
<b>Chi si è rivolto a un consultorio?</b>	
<b>Come sono stati contattati i consultori?</b>	
<b>Quali servizi hanno fornito i consultori?</b>	
Indicazioni sugli episodi di discriminazione	12
<b>In quali ambiti di vita sono avvenuti gli episodi segnalati?</b>	
<b>Come sono avvenuti gli episodi segnalati?</b>	
<b>Quali forme di intolleranza, quali gruppi di popolazione e quali ideologie hanno svolto un ruolo?</b>	
<b>Si è trattato di discriminazioni multiple?</b>	
Indicazioni sulle vittime	18
<b>Cosa si sa sulle vittime?</b>	
<b>Regione di provenienza</b>	
<b>Nazionalità</b>	
<b>Genere</b>	
<b>Età</b>	
<b>Status giuridico</b>	
Parte III – Il razzismo in Internet	20
<b>Vecchio razzismo in vesti nuove?</b>	
<b>Il parere di Dr. Lea Stahel</b>	
<b>Università di Zurigo</b>	
<b>Conoscere i propri diritti – Il razzismo online</b>	
Parte IV – Casi non trattati	23
<b>Segnalazioni non trattate dai consultori</b>	
Parte V – Glossario	24
Parte VI – Consultori membri della Rete e ringraziamenti	25
<b>Consultori membri della Rete nel 2021</b>	

# La Rete di consulenza nel 2021

Il presente rapporto è la quattordicesima analisi dei casi di consulenza per discriminazione razziale\* pubblicata in Svizzera. Dalla sua creazione nel 2005 come progetto congiunto della Commissione federale contro il razzismo CFR e dell'organizzazione per i diritti umani humanrights.ch, la Rete di consulenza per le vittime del razzismo è in costante evoluzione. I 23 consultori che ne fanno parte svolgono un ruolo importante nella lotta contro il razzismo offrendo alle vittime, ai loro familiari e agli specialisti informazione, consulenza psicosociale e legale, e servizi di mediazione. Con i loro svariati interventi forniscono un contributo fondamentale all'assistenza, alla consulenza e all'empowerment delle vittime nonché alla documentazione degli episodi di razzismo in Svizzera.

Questa analisi dei casi di consulenza costituisce un importante tassello nel mosaico del monitoraggio nazionale della discriminazione razziale, in aggiunta, per esempio, alla «Chronologie et commentaires des incidents à caractère raciste en Suisse» della Fondazione contro il razzismo e l'antisemitismo (GRA) o ai rapporti sull'antisemitismo pubblicati dalla Federazione svizzera delle comunità israelite (FSCI) e, nella Svizzera romanda, dal Coordinamento intercomunitario contro l'antisemitismo e la diffamazione (CICAD). Il Servizio per la lotta al razzismo (SLR) della Confederazione ricorre a queste e ad altre fonti come base di dati per elaborare il suo rapporto biennale «Discriminazione razziale in Svizzera». Il presente rapporto viene utilizzato anche per allestire i rapporti da presentare a organismi internazionali come il Comitato delle Nazioni Unite per l'eliminazione della discriminazione razziale (CERD) e la Commissione del Consiglio d'Europa contro il razzismo e l'intolleranza (ECRI).

Nel 2021, i consultori della Rete hanno registrato 630 casi di consulenza per discriminazione razziale, ossia 58 in più rispetto all'anno precedente. Questo incremento non significa necessariamente che il razzismo nella società sia aumentato in uguale misura. Tra i possibili motivi di tale evoluzione figurano un'accresciuta consapevolezza rispetto al razzismo e una maggiore disponibilità delle vittime a rivolgersi a un consultorio. L'analisi dei casi di consulenza effettuata nel presente rapporto mostra che il razzismo e la discriminazione razziale si manifestano in tutti gli ambiti di vita e toccano diversi gruppi di popolazione. Nel 2021 sono stati segnalati episodi non solo di razzismo contro i Neri, ma anche di razzismo contro persone ritenute «straniere», contro rifugiati, contro persone di origine asiatica, contro Jenish, Sinti e Rom, nonché di razzismo antimusulmano e di antisemitismo.

## Il metodo

Il presente rapporto fornisce un'analisi dei casi di consulenza trattati nel 2021 e registrati nella banca dati DoSyRa suddivisi in diverse categorie: (1) casi di consulenza in cui la discriminazione razziale ha svolto un ruolo, (2) semplici segnalazioni senza richiesta di consulenza e (3) casi di consulenza non palesemente ascrivibili a discriminazione razziale.

Affinché un caso sia considerato nell'analisi principale del presente rapporto occorre che vi sia stata un'interazione tra il consultorio e la persona che ha segnalato l'episodio e che la situazione sia stata descritta concretamente e classificata come discriminazione razziale dallo specialista che fornisce la consulenza. A tale scopo, è fondamentale che la causa della discriminazione, della disparità di trattamento, della denigrazione ecc. sia una caratteristica come la nazionalità o l'origine etnica, il colore della pelle, un'attribuzione razzista, la religione o la lingua e che abbia avuto un impatto negativo sulla vittima.

\*I termini sottolineati in viola sono spiegati nel glossario a pagina 24.

Le semplici segnalazioni (p. es. di una lettera anonima o di un articolo apparso sui media) non sono inclusi nell'analisi dettagliata, ma censiti separatamente (cfr. Parte IV, pag. 23). Non sono invece presi in considerazione gli episodi per i quali è stata sì fornita una consulenza, ma è stata esclusa la fattispecie della discriminazione razziale.

---

### 1 Registrazione dei casi

I consultori registrano i casi di discriminazione trattati nel sistema di documentazione del razzismo DoSyRa e classificano gli episodi descritti nelle categorie analitiche prestabilite.

### 2 Revisione dei dati

La direzione del progetto verifica la consistenza e la completezza dei casi di consulenza registrati dai consultori e, se necessario, li ritrasmette a questi ultimi per una rielaborazione.

### 3 Analisi dei dati

I casi di discriminazione razziale oggettiva vengono raggruppati e analizzati nel rapporto.

---

Il presente rapporto non ha alcuna pretesa di esaustività. Sul territorio nazionale, infatti, operano numerosi consultori che non fanno parte della Rete di consulenza e che, pur non essendo specializzati in discriminazione razziale, trattano anche casi – non considerati nella presente analisi – in cui questo fenomeno svolge un ruolo o che si concentrano su una forma specifica di razzismo (p. es. razzismo antimusulmano o antisemitismo). Inoltre, vi sono molte vittime che, per i motivi più disparati (p. es. non conoscenza delle offerte di consulenza, mancanza di fiducia, paura o repressione di determinati episodi), rinunciano a rivolgersi a un consultorio. È quindi importante sottolineare che gli episodi analizzati nel presente rapporto rappresentano solo la celebre punta dell'iceberg: visto il numero elevato di casi sommersi è probabile che la maggior parte degli episodi di razzismo che si verificano in Svizzera non venga né segnalata né trattata da alcun consultorio.

L'analisi degli episodi di stampo razzista effettuata in questa sede è importante per mostrare le forme e gli effetti del razzismo nella società nonché per richiamare l'attenzione e sensibilizzare le autorità, varie istituzioni, organizzazioni e il grande pubblico su questo tema. Inoltre, contribuisce a migliorare la protezione e i servizi forniti alle vittime. Per esempio in seguito a segnalazioni concernenti il personale doganale e le guardie di confine, un consultorio è riuscito ad avviare una collaborazione con l'Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini e a lanciare congiuntamente un progetto nazionale per la discussione di casi.

# I consultori a colpo d'occhio\*



## 1 Cantone di Argovia

AIA: [integration@integrationaargau.ch](mailto:integration@integrationaargau.ch)

## 2 Cantoni di Basilea Campagna e Basilea Città

Stopp Rassismus: [info@stopprassismus.ch](mailto:info@stopprassismus.ch)

## 3 Cantone di Berna

gggfon: [melde@gggfon.ch](mailto:melde@gggfon.ch)  
RBS: [info@rbsbern.ch](mailto:info@rbsbern.ch)

## 4 Cantone di Friburgo

Info-Racisme Fribourg:  
[inforacismefribourg@caritas.ch](mailto:inforacismefribourg@caritas.ch)

## 5 Cantone dei Grigioni

Beratungsstelle für Opfer rassistischer  
Diskriminierung: [rassismusberatung@gr.ch](mailto:rassismusberatung@gr.ch)

## 6 Cantone di Ginevra

C-ECR: [contact@c-ecr.ch](mailto:contact@c-ecr.ch)

## 7 Cantone del Giura

BI: [secr.bi@jura.ch](mailto:secr.bi@jura.ch)

## 8 Città di Losanna

BLI: [inforacisme@lausanne.ch](mailto:inforacisme@lausanne.ch)

## 9 Cantone di Lucerna

10 Cantone di Nidvaldo

11 Cantone di Obvaldo

FABIA: [info@fabialuzern.ch](mailto:info@fabialuzern.ch)

## 12 Cantone di Neuchâtel

COSM: [cosm@ne.ch](mailto:cosm@ne.ch)

## 13 Cantone di Sciaffusa

Integres: [info@integres.ch](mailto:info@integres.ch)

## 14 Cantone di Svitto

15 Cantone di Uri

komin: tel. 041 859 07 70

## 16 Cantone di Soletta

frabina: [info@frabina.ch](mailto:info@frabina.ch)

## 17 Cantone di San Gallo

18 Cantone di Appenzello Esterno

19 Cantone di Appenzello Interno

HEKS: [beratungsstelle-diskriminierung@heks.ch](mailto:beratungsstelle-diskriminierung@heks.ch)

## 20 Cantone del Ticino

CPD – Centro per la Prevenzione delle  
Discriminazioni: tel. 0800 194 800

## 21 Cantone di Turgovia

Fachstelle Integration TG: Tel. 058 345 67 32

## 22 Cantone di Vaud

BCI: [info.integration@vd.ch](mailto:info.integration@vd.ch)

## 23 Cantone del Vallese

B-ECR: [ecoute-racisme@croix-rouge-valais.ch](mailto:ecoute-racisme@croix-rouge-valais.ch)

## 24 Cantone di Zugo

Fachstelle Integration: [integration@zg.ch](mailto:integration@zg.ch)

## 25 Cantone e Città di Zurigo

ZüRAS: [info@zueras.ch](mailto:info@zueras.ch)

## Confederazione

CFR: [ekr-cfr@gs-edi.admin.ch](mailto:ekr-cfr@gs-edi.admin.ch)

\* Maggiori informazioni sono disponibili  
all'indirizzo: [network-racism.ch](http://network-racism.ch)

## Quali servizi forniscono i consultori?\*



**Empowerment**  
consulenza psicosociale



**Informazione**



**Mediazione**  
tra le parti in conflitto



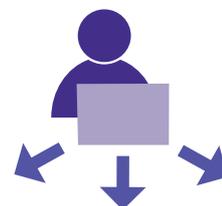
**Consulenza (legale)**



**Intervento**



**Sostegno**  
stesura di reclami, opposizioni, prese di posizione, richieste e lettere di intervento



**Smistamento**  
verso organizzazioni e servizi specializzati

\*I servizi possono variare a dipendenza del mandato e delle dimensioni del consultorio.

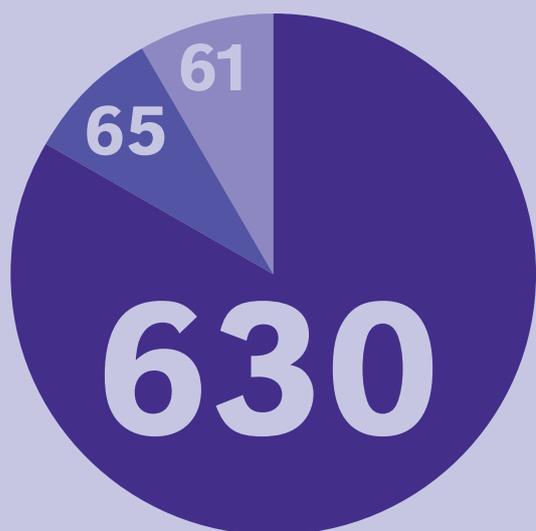
## Importanza della Rete per Confederazione e Cantoni

La Rete di consulenza per le vittime del razzismo riveste grande importanza per i Cantoni e la Confederazione che, nel quadro dei programmi cantonali d'integrazione (PCI), riconoscono la protezione contro la discriminazione razziale come un presupposto indispensabile per una convivenza riuscita in Svizzera. I Cantoni si sono di conseguenza impegnati ad ampliare e sviluppare ulteriormente le offerte di consulenza per le vittime del razzismo e della discriminazione razziale. La Rete offre loro la possibilità di eseguire analisi statistiche su misura e, attraverso i suoi sforzi volti a stimolare e promuovere l'interconnessione intercantonale e la protezione dalla discriminazione, li aiuta ad adempiere il loro mandato. Inoltre, il rapporto di analisi pubblicato annualmente dà visibilità al lavoro svolto dai loro consultori. Il finanziamento strutturale con cui tutti i Cantoni sostengono la Rete è essenziale per il progetto.

# Analisi 2021: l'essenziale in breve

Complessivamente, nel 2021 i consultori della Rete hanno registrato 756 casi. La parte principale del presente rapporto analizza i 630 casi di consulenza per i quali è stato ravvisato o non si poteva escludere un movente razzista o una discriminazione razziale.

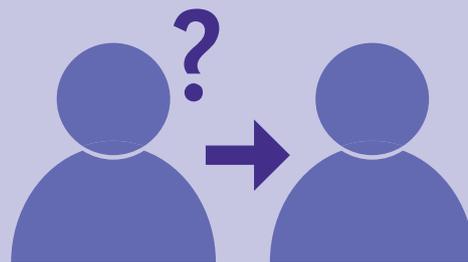
## Casi di consulenza



Numero complessivo di casi: 756, registrati da 23 consultori

- Casi di discriminazione razziale trattati dai consultori: 630
- Casi non palesemente ascrivibili a discriminazione razziale: 65
- Semplici segnalazioni: 61

## Persone che si sono rivolte ai consultori



# 391

Vittime dirette

Nel 2021, 391 dei 630 casi di discriminazione razziale trattati dai consultori sono stati segnalati dai diretti interessati.

I consultori sono stati interpellati più spesso da vittime uomini che da vittime donne.

## Numero di casi trattati:

2008: 87 casi registrati da 5 consultori	2015: 239 casi registrati da 18 consultori
2009: 162 casi registrati da 5 consultori	2016: 199 casi registrati da 26 consultori
2010: 178 casi registrati da 7 consultori	2017: 301 casi registrati da 27 consultori
2011: 156 casi registrati da 10 consultori	2018: 278 casi registrati da 24 consultori
2012: 196 casi registrati da 11 consultori	2019: 352 casi registrati da 22 consultori
2013: 192 casi registrati da 11 consultori	2020: 572 casi registrati da 23 consultori
2014: 249 casi registrati da 15 consultori	2021: 630 casi registrati da 23 consultori

## Ambiti di vita in cui sono avvenute le discriminazioni

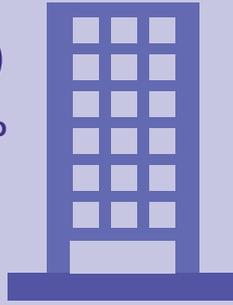
60

Polizia



106

Posto di lavoro



94

Formazione



67

Vicinato

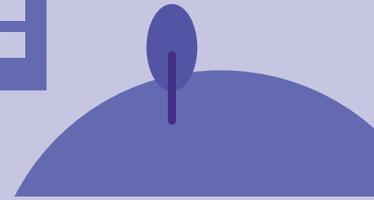


Spazio pubblico

77

70

Amministrazione



Il posto di lavoro (106 casi) e la formazione/scuola/strutture di custodia collettiva diurna (94) sono gli ambiti di vita dove è avvenuto il maggior numero di episodi di discriminazione.

Altri ambiti di vita particolarmente toccati sono lo spazio pubblico (77 indicazioni), l'amministrazione (70), il vicinato/quartiere (67) e la polizia (60).

### Forme di discriminazione

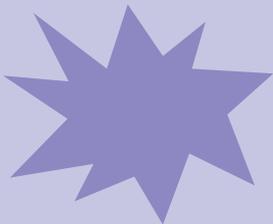
256

Disparità di trattamento



185

Ingiurie



### Pregiudizi e ideologie che hanno svolto un ruolo

207

Razzismo contro i Neri

218

Xenofobia



53

Razzismo antimusulmano



Dopo la xenofobia in generale (218 indicazioni), con 207 indicazioni il razzismo contro i Neri è la causa di discriminazione più frequente.

In terza posizione si colloca con 53 indicazioni il razzismo antimusulmano. Frequenti sono anche i casi classificati nelle categorie ostilità nei confronti di persone provenienti da Paesi arabi e ostilità nei confronti di persone di origine asiatica.

### Discriminazioni multiple

177

90

Status giuridico

57

Genere



Nel 2021, le forme di discriminazione più frequenti sono state le disparità di trattamento (256 indicazioni) e le ingiurie (185).

In 177 casi, ossia in quasi un caso trattato su tre, i consulenti hanno ravvisato in aggiunta alla discriminazione razziale anche gli estremi della discriminazione multipla imputabile soprattutto allo status giuridico (90 indicazioni) e al genere (57).

## Esempio n° 1

## Insulti durante un'attività di routine delle autorità

La signora B. si rivolge a un consultorio perché allo sportello di un'amministrazione comunale suo marito è stato vittima a causa delle sue origini di esternazioni discriminatorie di stampo razzista pronunciate da una collaboratrice.

Il consultorio contatta il servizio dell'amministrazione interessato per andare a fondo dell'accaduto e organizza un incontro tra la signora B., il consultorio, la collaboratrice in questione e i suoi superiori. Durante il colloquio, la collaboratrice porge le sue scuse per l'episodio occorso allo sportello. I responsabili dell'amministrazione indicano chiaramente che un trattamento cordiale e rispettoso dell'utente è la loro massima priorità. Aggiungono che affronteranno il tema internamente e che, a tale scopo, non necessitano di un accompagnamento esterno. Infine, raccomandano alla signora B. di rivolgersi in futuro direttamente all'amministrazione senza coinvolgere un servizio esterno. Tuttavia, secondo la signora B. e il suo consorte è proprio grazie all'intervento esterno del consultorio che l'obiettivo è stato raggiunto.

## Esempio n° 2

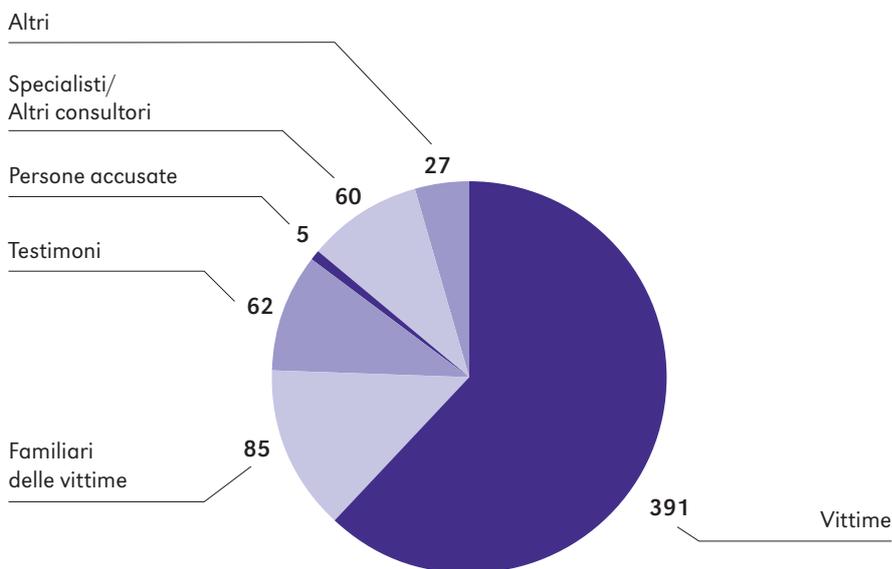
## Adesivo antisemita sulla cover del cellulare

La direzione di un istituto scolastico chiede una consulenza legale dopo che sulla custodia del cellulare di un allievo è stata scoperta una brutta scritta antisemita. L'allievo sostiene di non esserne l'autore e di non essere riuscito a rimuoverla. Quando gli viene intimato di riprovarci utilizzando un disinfettante, la scritta viene via immediatamente. La direzione ha già in programma un incontro con l'allievo e i suoi genitori.

Il consultorio informa la direzione dell'istituto scolastico che l'episodio descritto adempie gli estremi del reato di violazione della norma penale contro la discriminazione razziale (art. 261<sup>bis</sup> CP) e che deve rivolgersi al dipartimento cantonale di giustizia per chiarire se gli insegnanti sostanno a un obbligo di denuncia per i reati perseguibili d'ufficio. Su richiesta, il consultorio è inoltre disposto a fornire il proprio sostegno nella formulazione di una denuncia penale. La direzione riceve anche informazioni su altre offerte di intervento nel settore scolastico. Il consultorio accoglie positivamente il fatto che la scuola abbia pianificato un incontro con i genitori, ma la esorta a continuare a osservare se all'occorrenza l'allievo frequenta ambienti di estrema destra.

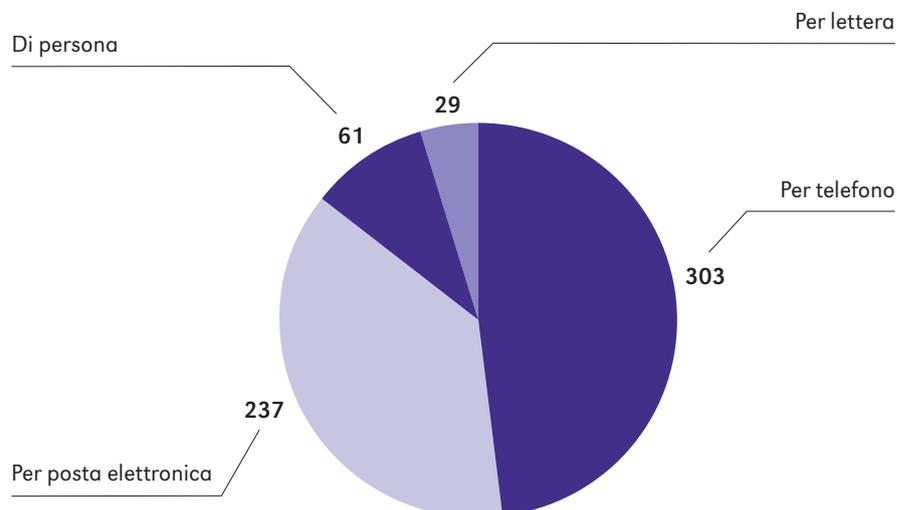
## Chi si è rivolto a un consultorio?

Numero di casi di consulenza: 630



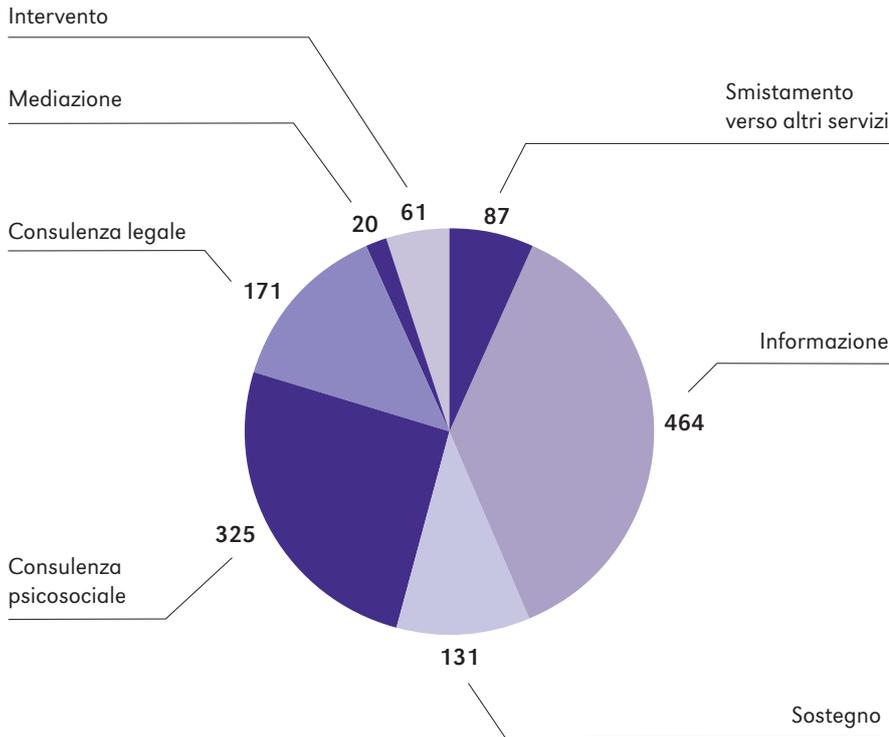
## Come sono stati contattati i consultori?

Numero di casi di consulenza: 630



# Quali servizi hanno fornito i consultori?

Numero di casi di consulenza: 630 (più indicazioni)



## Esempio n° 3

### Falsa accusa nei grandi magazzini

La signora F. si rivolge a un consultorio perché suo figlio nero è stato ingiustamente accusato di furto. Il ragazzo era andato con amici a fare shopping ai grandi magazzini. Dopo aver pagato i loro acquisti alle casse self checkout, un'impiegata ha rincorso il figlio della signora F. e lo ha accusato urlando a squarciagola di essere stato l'unico a non aver pagato la merce. Il ragazzo viene così umiliato davanti a tutti gli altri clienti finché sopraggiunge una cassiera e conferma che il pagamento è stato effettuato. Il giorno successivo, la signora F. si reca con suo figlio ai grandi magazzini e fa chiamare il capofila. Quest'ultimo si scusa per l'accaduto e dà un cioccolatino al ragazzo.

Il consultorio redige una lettera indirizzata al capofila nella quale chiede che il personale segua regolarmente corsi di formazione continua e che in uno di questi corsi vengano affrontati i temi del profiling razziale e del servizio alla clientela attento al razzismo. Dopo una seconda lettera inviata dal consultorio e nessuna risposta soddisfacente da parte del capofila, la signora F., frustrata, decide di voltare pagina per sé stessa e per suo figlio.

## Esempio n° 4

### Danneggiamento di stampo razzista

Dopo aver dato la disdetta dell'appartamento in cui vive, una famiglia di rifugiati riceve una fattura da parte dell'amministrazione dell'immobile per i danni alla tenda da sole del balcone che è stata bersagliata con oggetti e bruciata dai coinquilini del piano superiore. Al consultorio al quale si rivolge, la famiglia riferisce anche di insulti e attacchi fisici da parte degli stessi vicini che peraltro sono già noti alla polizia per il loro atteggiamento estremista e di rifiuto nei confronti dei rifugiati.

Durante la consulenza, la famiglia e uno specialista che l'accompagna vengono informati sulle possibili opzioni di intervento. Insieme all'organizzazione che gestisce il caso il consultorio riesce a fare in modo che la fattura per la tenda da sole venga ritirata.

## Esempio n° 5

## Razzismo contro i Neri da parte del capo

Una giovane svizzera nera segnala vessazioni razziste sul posto di lavoro da parte del suo capo e la mancanza di coraggio civile da parte dei suoi colleghi. I commenti sprezzanti e razzisti sulle persone di origine africana sono all'ordine del giorno e la parola Negro viene pronunciata a ogni piè sospinto. Le cose non cambiano nemmeno dopo un confronto con il capo. A causa della situazione e dello stress che ne deriva, la sua salute si deteriora e dopo l'ennesimo episodio razzista la giovane si ammala. Tornare al lavoro è fuori discussione, ma se si licenzia sarà doppiamente penalizzata: l'ufficio regionale di collocamento, infatti, potrebbe infliggerle due mesi di sospensione e il suo capo potrebbe rilasciarle un brutto certificato di lavoro.

Dopo i chiarimenti legali del caso da parte del consultorio, la giovane decide di non intraprendere azioni legali e di rinunciare a ulteriori confronti con il suo datore di lavoro per proteggersi da ulteriori offese. Grazie alla descrizione della situazione fornita dal consultorio all'URC e a un certificato medico, dopo il licenziamento riesce a evitare i due mesi di sospensione. La donna ha apprezzato la consulenza ricevuta e ha scoperto che esistono servizi specializzati che la prendono sul serio.

## Esempio n° 6

## Detenzione preventiva ingiusta

Il signor M. viene arrestato dalla polizia al proprio domicilio a causa di una denuncia per ingresso non autorizzato in una proprietà. Durante la detenzione preventiva è vittima di umiliazioni da parte della polizia e degli agenti di custodia. Malgrado fornisca una spiegazione credibile dei fatti deve rimanere in detenzione preventiva per un'altra notte. Successivamente, scopre di essere stato ingiustamente trattato per sospetta effrazione. Il signor M. è sconvolto. Ritene che il falso sospetto sia sorto a causa del colore scuro della sua pelle.

Dopo aver illustrato al signor M. le opzioni legali e i possibili interventi, il consultorio redige e invia una lettera alla polizia in cui le chiede una presa di posizione in merito all'accaduto. Il servizio giuridico della polizia cantonale risponde scusandosi per il fatto che, a causa di un malinteso interno, la vittima abbia dovuto trascorrere una notte più del necessario in detenzione preventiva, ma non affronta la questione del comportamento discriminatorio contestatole. Il consultorio discute ulteriori misure con l'uomo, ma quest'ultimo decide di non intraprendere ulteriori passi.

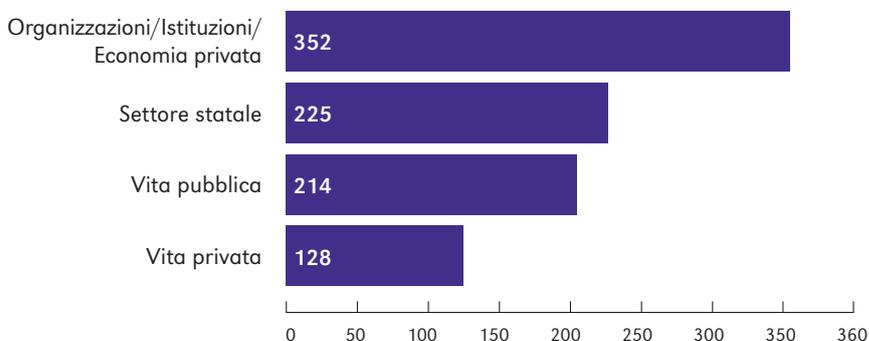
# In quali ambiti di vita sono avvenuti gli episodi segnalati?

Nelle sovracategorie, l'ambito di vita più citato nelle segnalazioni è quello delle organizzazioni/istituzioni/economia privata (352 casi). Segue in seconda posizione il settore statale (225). In entrambi, la segnalazione di episodi e/o l'adozione e l'attuazione di contromisure sono passi particolarmente gravosi per le vittime, a causa dei rapporti di forza e di dipendenza esistenti tra loro e gli autori delle discriminazioni. Basti pensare, per esempio, alle asimmetrie di potere e alle dipendenze che caratterizzano i rapporti tra allievi e docenti, tra lavoratori e datori di lavoro o ancora tra persone straniere e personale dell'amministrazione. Al terzo posto si situa la vita pubblica con 128 indicazioni.

Nelle sottocategorie, gli ambiti di vita più toccati sono il posto di lavoro (106) e la formazione/scuola/strutture di custodia collettiva diurna (94). Rispetto all'anno precedente, si osserva un netto aumento delle segnalazioni nel settore della formazione. All'interno di questa sottocategoria, le cause di discriminazione con il maggior numero di indicazioni sono il razzismo contro i Neri (40) e la xenofobia (27). Seguono lo spazio pubblico (77), l'amministrazione (70), il vicinato/quartiere (67) e la polizia (60).

### Sovracategorie ambiti di vita

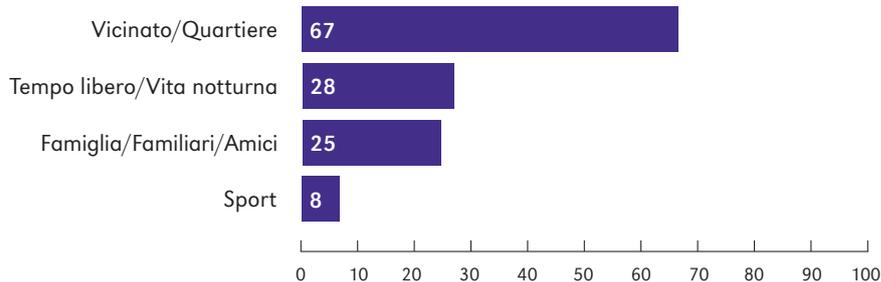
Numero di casi di consulenza: 630 (più indicazioni)



### Sottocategorie ambiti di vita

Numero di casi di consulenza: 630 (più indicazioni)

#### Vita privata



## Esempio n° 7

## Bullismo razzista e mancanza di comprensione da parte della direzione scolastica

Una madre descrive le continue vessazioni e il costante bullismo che i suoi figli subiscono a scuola a causa del colore della loro pelle e del loro aspetto. Malgrado numerosi colloqui con i docenti e il personale addetto all'assistenza, la scuola rinuncia esplicitamente ad adottare contromisure per migliorare la situazione, limitandosi a consigliare alle vittime libri da leggere, corsi per ragazze forti e indirizzi di psicologi.

Il consultorio organizza una tavola rotonda con tutte le parti coinvolte e prepara la madre all'incontro. Durante la discussione, la scuola sostiene che i figli della signora sono vittime di bullismo come tanti altri; banalizza e tabuizza la natura razzista degli atti di bullismo in questione e non affronta il problema nello specifico. Malgrado le descrizioni fornite dalla madre e gli input specialistici del consultorio, si mostra poco incline alla comprensione. Dal canto loro, i docenti sono fermamente convinti delle loro capacità e conoscenze e non aprono alcuno spiraglio alla riflessione. Per la madre la tavola rotonda si rivela un'autentica prova di forza. Terminato il colloquio, la donna e il consultorio inviano uno complemento scritto alla scuola, ma da quest'ultima non giunge alcuna reazione. In un incontro finale con il consultorio, la madre si dice delusa e continua a sperare che le cose cambino a scuola. Nonostante tutto, da questa esperienza esce rafforzata e motivata a proseguire la lotta contro il razzismo per essere d'esempio anche ai suoi figli.

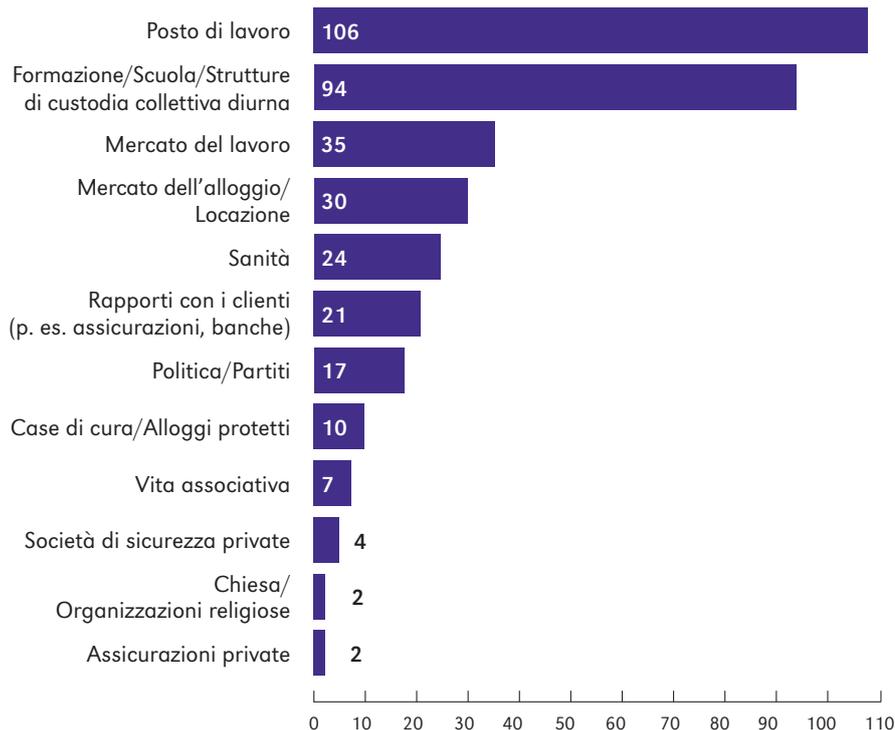
## Esempio n° 8

## Minaccia di un Comune di stralciare una persona con uno stile di vita nomade

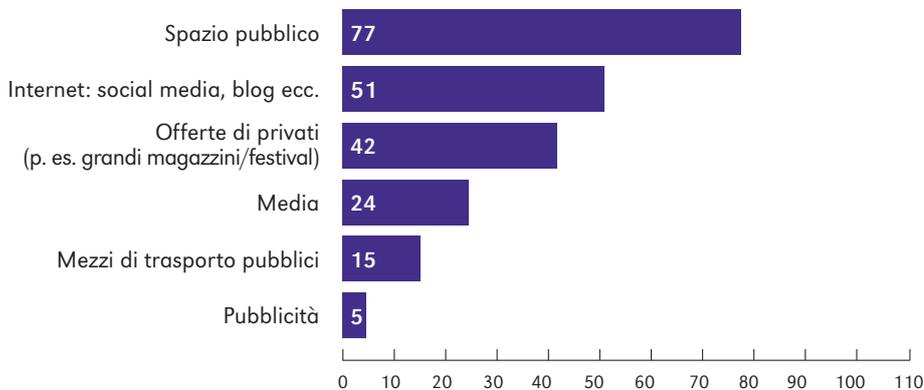
Dopo la separazione dalla sua compagna, il signor S. decide di riprendere lo stile di vita nomade e il Comune dove è domiciliato intende ora stralciare il suo nome dal registro abitanti. L'uomo si rivolge a un consultorio per sapere cosa può fare per opporsi a questa decisione.

Il consultorio illustra al signor S. il quadro legale e gli offre il suo sostegno per la corrispondenza con il Comune. Dopo che l'uomo le ha comunicato di essersi rivolto a un consultorio, l'autorità comunale ritira la sua decisione di stralcio.

### Organizzazioni/Istituzioni/Economia privata



### Vita pubblica



### Settore statale



## Esempio n° 9

## Attacchi verbali durante un'azione in strada

Durante un'azione pubblica condotta in strada da un'organizzazione, una giovane donna rifugiata sta parlando della storia coloniale della Svizzera quando all'improvviso viene aggredita verbalmente da diversi passanti che, tra l'altro, la accusano di essere sottomessa perché porta il velo. La signora T. si sente colta alla sprovvista da queste affermazioni.

Il consultorio parla con la signora T. di autoprotezione e la aiuta a elaborare l'accaduto. Inoltre, prende contatto con l'organizzazione responsabile dell'azione in strada e la informa che spetta a lei preparare i propri collaboratori a episodi simili, stabilire regole e allenare l'autoprotezione. La signora T. ha già fatto più volte presente al suo datore di lavoro che per lei è più complicato che per altri suoi colleghi tematizzare determinati argomenti in strada con la popolazione svizzera, ma all'interno dell'organizzazione non le hanno prestato ascolto e l'hanno ignorata. L'organizzazione ringrazia per il feedback e promette di adottare misure.

## Esempio n° 10

## Trattamento umiliante durante il tirocinio

Uno specialista chiede una consulenza per K., un suo cliente vittima di razzismo pesante durante il tirocinio da parte di un collega di lavoro. K. è costretto a sentire commenti sprezzanti su rifugiati e stranieri, e durante gli spostamenti in auto non può sedersi sul sedile passeggero, ma deve prendere posto su quelli posteriori.

Il consultorio prende contatto con specialisti della scuola professionale di K. e insieme concordano che il contratto di tirocinio sarà sciolto e che per il ragazzo verrà trovato un nuovo posto di apprendistato.

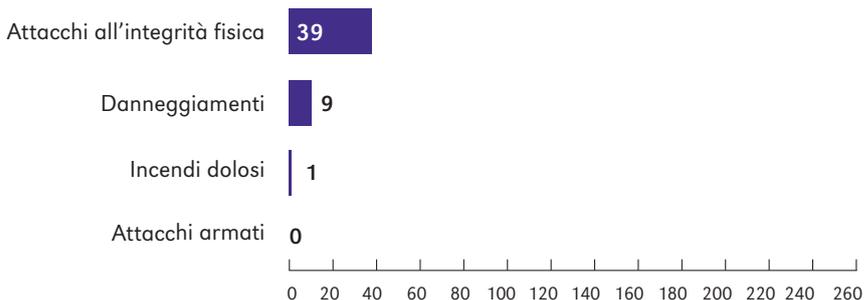
# Come sono avvenuti gli episodi segnalati?

Nel 2021, la maggior parte dei casi di consulenza ha riguardato la comunicazione (650 indicazioni). In questa sovracategoria, le forme di discriminazione citate più spesso sono state le ingiurie (185), altre esternazioni o illustrazioni moleste (173) e la gestualità/mimica/rumori (96). Frequenti sono state pure le segnalazioni di discriminazioni nella sovracategoria dell'esclusione (589), dove si sono palesate soprattutto sotto forma di disparità di trattamento (256) e umiliazioni (152). Nella sovracategoria della violenza (49) sono stati censiti soprattutto attacchi all'integrità fisica (39), mentre in quella della propaganda di estrema destra le indicazioni sono state 37. In questa categoria, la maggior parte dei casi ha riguardato la diffusione di scritti e supporti audio.

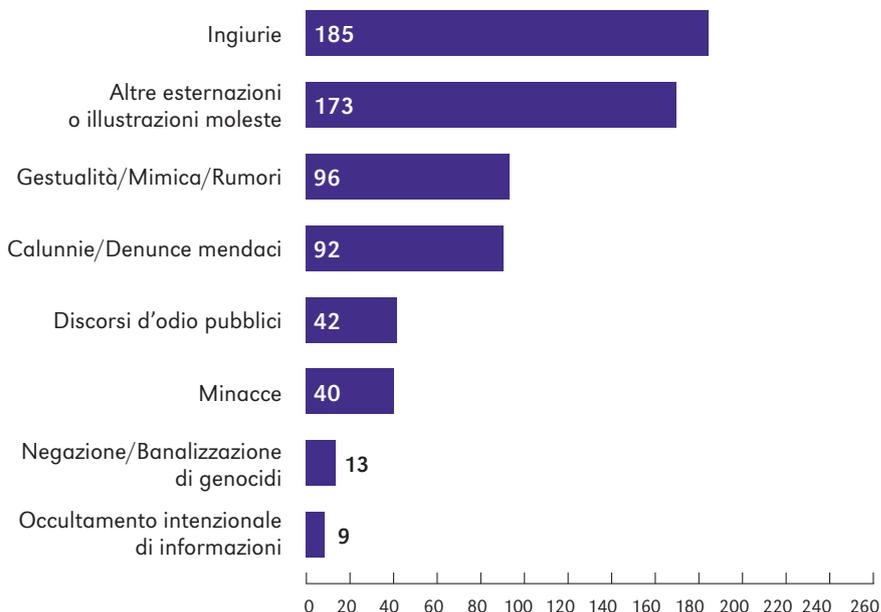
## Forma della discriminazione

Numero di casi di consulenza: 630 (più indicazioni)

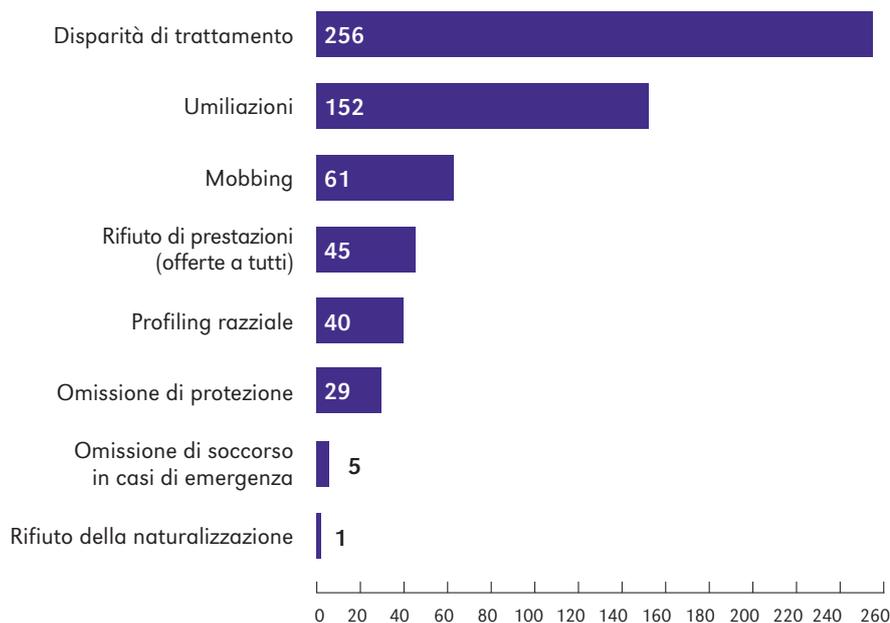
### Violenza



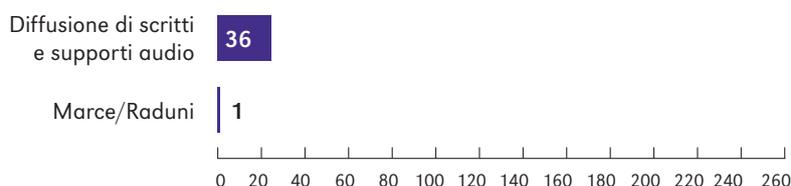
### Comunicazione



## Esclusione



## Propaganda di estrema destra



### Esempio n° 11

## Ingiurie e disparità di trattamento a scuola

Un padre si presenta a un consultorio perché suo figlio sta subendo ripetuti e massicci attacchi verbali da parte dei compagni di classe a causa del colore della sua pelle. Dopo l'ennesimo episodio, il ragazzo si difende anch'egli verbalmente e la scuola interviene adottando misure disciplinari nei suoi confronti. Durante un colloquio con i genitori, la scuola si limita a biasimare il figlio mentre sottace gli attacchi verbali razzisti dei compagni. La famiglia si sente abbandonata a sé stessa.

Il consultorio organizza una mediazione con tutte le parti in causa e solleva il tema del razzismo nel contesto scolastico. La scuola decide così di avvalersi di un supporto esterno per affrontare attivamente l'argomento con un approccio globale, coinvolgendo cioè gli insegnanti, tutte le classi e i genitori. Un operatore sociale scolastico segue regolarmente la vittima ed è al suo fianco qualora dovessero verificarsi altri incidenti. Le misure disciplinari vengono revocate. I genitori e la scuola concordano di voltare pagina e di iniziare insieme un nuovo capitolo.

### Esempio n° 12

## Invettive all'ecocentro

La signora C. sta depositando i propri rifiuti in un ecocentro quando commette apparentemente un errore. Immediatamente un collaboratore la ricopre di insulti e alludendo alle sue origini la invita a tornarsene da dov'è venuta. Paralizzata dalla paura, la signora C. non è in grado di reagire perché l'uomo le urla letteralmente addosso ed è molto aggressivo.

Il consultorio aiuta la signora C. a redigere un reclamo al Comune. Quest'ultimo risponde scusandosi per il comportamento del collaboratore assunto con un contratto temporaneo. La signora C. si dice soddisfatta delle scuse ed è contenta di sapere che se in futuro avrà problemi potrà rivolgersi al consultorio.

## Esempio n° 13

## Atteggiamento di fondamentale rifiuto dei Neri

Un genitore chiede alla docente della scuola dell'infanzia di fare in modo che suo figlio non debba sedersi accanto al bambino nero e per indicarlo utilizza il termine «negro». La docente segnala l'episodio alla direzione dell'istituto scolastico e chiede sostegno a un consultorio.

Il consultorio discute con la docente le possibili azioni e reazioni. L'accaduto viene tematizzato durante una riunione dei genitori e a quel punto appare chiaro che entrambi, padre e madre, hanno un atteggiamento di fondamentale rifiuto dei Neri. Nella scuola dell'infanzia viene inoltre organizzato un seminario sul tema del razzismo e della diversità e la scuola promette che in futuro reagirà con maggiore sensibilità a episodi simili, se necessario avvalendosi del sostegno del consultorio.

## Esempio n° 14

## Famiglia musulmana discriminata dal custode

Una famiglia vive in un appartamento assegnato dai servizi sociali e sin dal suo arrivo subisce attacchi razzisti da parte del custode che la critica e la insulta regolarmente facendole presente che non è la benvenuta in Svizzera. L'uomo stabilisce di sua iniziativa regole specifiche per la famiglia particolarmente severe, proibisce ai bambini di giocare in giardino, controlla come smaltisce i rifiuti e le vieta le visite. Inoltre, raccoglie firme per farla sfrattare dall'appartamento. La famiglia ha l'impressione che faccia tutto questo a causa di pregiudizi nei confronti dei musulmani e, dopo una mediazione infruttuosa da parte dei servizi sociali, si rivolge a un consultorio.

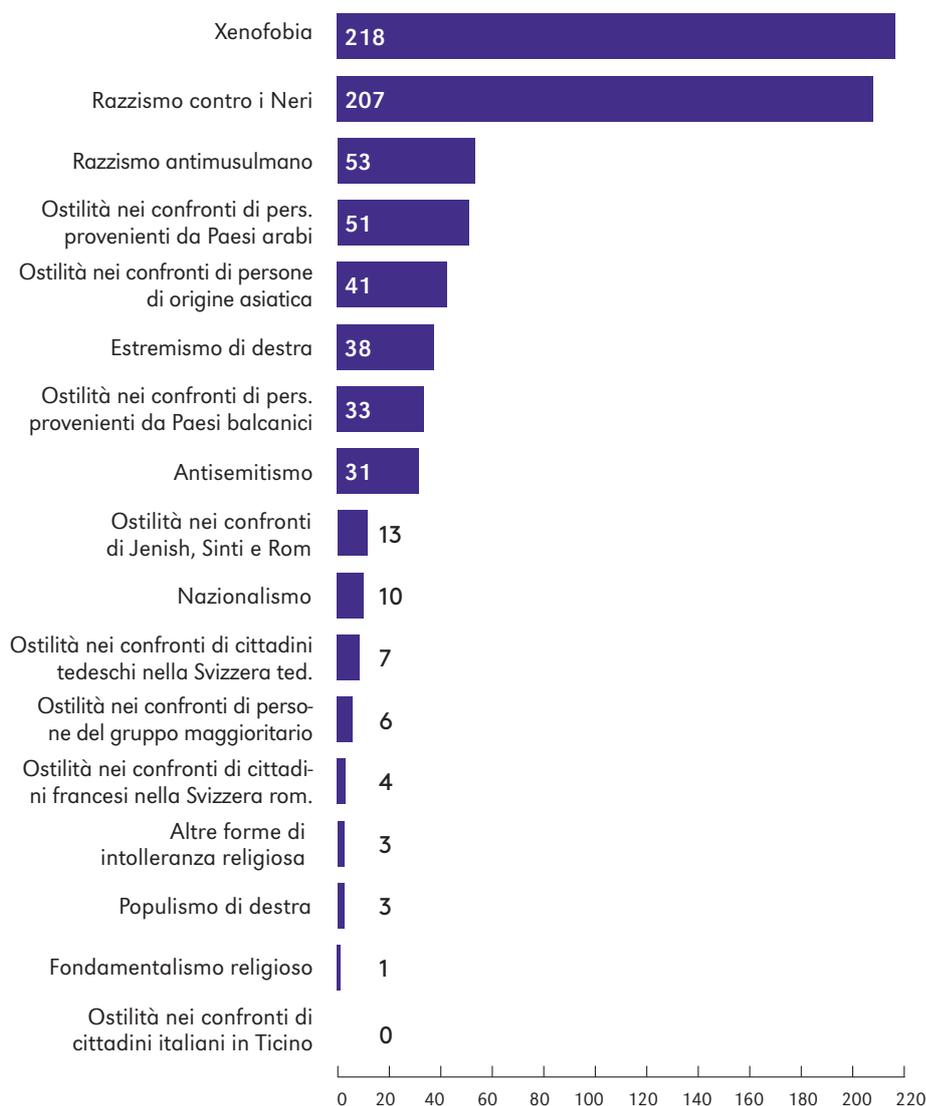
Con l'aiuto dei servizi sociali, il consultorio raccoglie tutti gli episodi in una lettera che invia al custode. Nello scritto vi sono le prove che l'uomo impone alla famiglia regole individuali illecite. Dopo questo intervento, la situazione si calma. La famiglia è sollevata e se sarà necessario ricontatterà il consultorio.

# Quali forme di intolleranza, quali gruppi di popolazione e quali ideologie hanno svolto un ruolo?

Nel 2021, la causa di discriminazione menzionata più frequentemente è stata la xenofobia (218 indicazioni) seguita dal razzismo contro i Neri (207). Gli episodi di razzismo contro i Neri si sono verificati principalmente nella formazione/scuola/strutture di custodia collettiva diurna (40), sul posto di lavoro (37), nello spazio pubblico e nel vicinato/quartiere (26 ciascuno) e nei rapporti con la polizia (23). I casi di razzismo antimusulmano (53) e della categoria affine dell'ostilità nei confronti di persone provenienti da Paesi arabi (51) sono rimasti frequenti. Gli episodi attribuiti a queste due cause di discriminazione sono avvenuti prevalentemente sul posto di lavoro (26), nei rapporti con la polizia e nello spazio pubblico (14 ciascuno). La nuova categoria dell'ostilità nei confronti di persone di origine asiatica conta 41 segnalazioni. Qui le forme menzionate più spesso sono le ingiurie (17), altre esternazioni o illustrazioni moleste e le umiliazioni (13 ciascuna). Le segnalazioni di antisemitismo (31) sono leggermente aumentate rispetto all'anno precedente. Alcuni di questi episodi riguardano la negazione/banalizzazione del genocidio e altre teorie cospirazioniste antisemite o generalmente razziste che tendono a circolare maggiormente durante la pandemia.

### Forme di intolleranza, gruppi di popolazione e ideologie che hanno svolto un ruolo

Numero di casi di consulenza: 630 (più indicazioni)

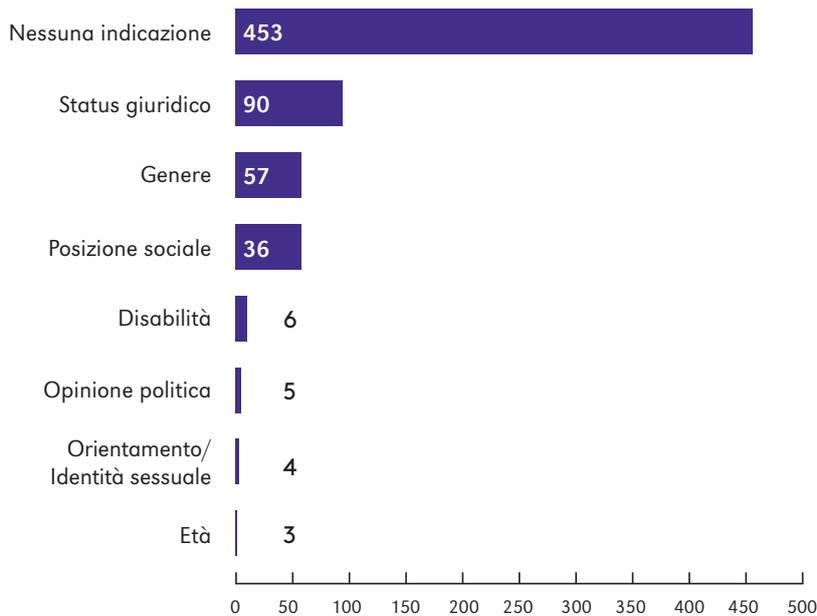


# Si è trattato di discriminazioni multiple?

In 177 casi di consulenza, ossia in quasi uno su tre, i consulenti hanno ravvisato, in aggiunta alla discriminazione razziale, anche gli estremi di una discriminazione multipla imputabile prevalentemente allo status giuridico (90 indicazioni), al genere (57) e alla posizione sociale (36). Questa sovrapposizione di varie forme di discriminazione si verifica in diversi ambiti di vita come il posto di lavoro, lo spazio pubblico o le attività di routine delle autorità e genera ripercussioni molto particolari. In questo contesto, è ancora più importante che i consulenti riconoscano e distinguano diverse realtà di discriminazione, per poter valutare correttamente quelle vissute dalle vittime. La crisi causata dalla pandemia ha ulteriormente accentuato le disuguaglianze socioeconomiche e così negli ultimi due anni le segnalazioni di episodi di razzismo connessi con la posizione sociale sono aumentate.

## Discriminazioni multiple

Numero di casi di consulenza: 630 (più indicazioni)



## Esempio n° 15

### Razzismo anti-asiatico su un bus

La signora A. è seduta su un bus quando all'improvviso un giovane studente la ricopre di insulti a causa delle sue origini asiatiche accompagnandosi con rumori stereotipati. Sotto shock per l'accaduto, la donna teme di incontrare nuovamente l'adolescente e i suoi compagni. Non vuole sporgere denuncia, ma desidera che il ragazzo riconosca di aver avuto un comportamento sbagliato.

Dopo un lavoro di ricerca, il consultorio contatta la scuola frequentata dal ragazzo e dopo alcuni colloqui con le parti coinvolte crea un contatto tra la signora A. e l'istituto scolastico affinché lo studente possa presentare le sue scuse.

## Esempio n° 16

### Discriminazioni in diversi contesti contro una rifugiata LGBTQ+

N., una rifugiata queer minorenne, è sconcertata dalla portata delle discriminazioni che deve subire in Svizzera soprattutto nello spazio pubblico e nel foyer dove vive. Ogni giorno viene attaccata fisicamente e insultata a causa del colore della sua pelle e del velo che indossa. Per questo motivo, N. vive molto isolata e non ha praticamente alcun contatto con i suoi coetanei.

Durante la consulenza, N. può raccontare le sue esperienze e contestualizzarle per sé stessa. Dato che sino a quel momento non ne aveva mai parlato con nessuno, farlo è molto impegnativo per lei. Per farla uscire dall'isolamento, il consultorio riunisce gruppi e organizzazioni nei quali la ragazza può socializzare con persone queer che la pensano come lei.

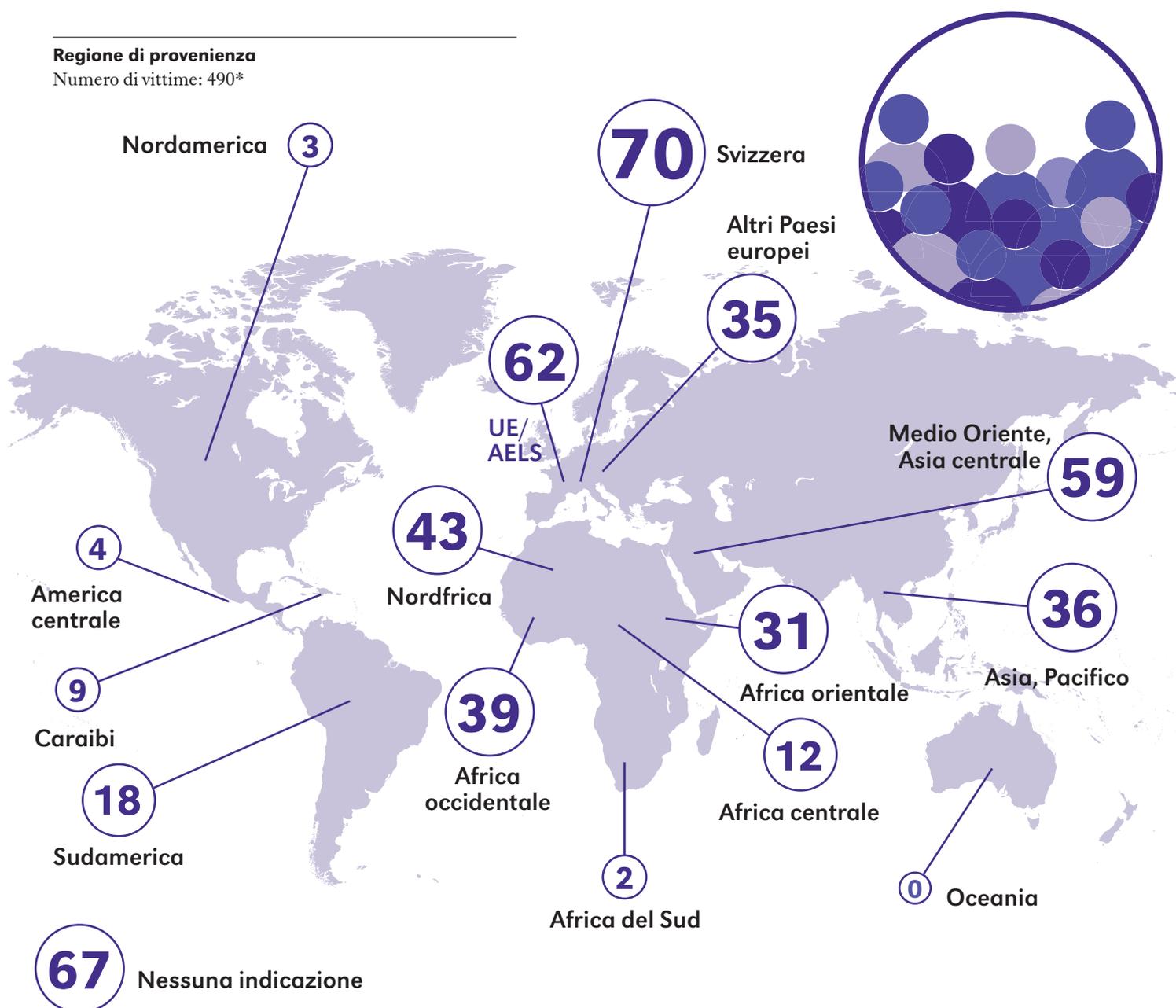
# Cosa si sa sulle vittime?

## Regione di provenienza

Nel 2021, le vittime dei casi registrati dai consultori sono soprattutto persone di origine europea (167). Ciò si spiega con il fatto che la maggioranza della popolazione straniera residente in Svizzera proviene da Italia, Germania, Portogallo, Francia, Kosovo, Spagna, Turchia e Serbia. Tra le vittime figurano anche numerose persone di nazionalità svizzera (70) che vengono percepite e discriminate come «straniere». Il secondo gruppo più numeroso è quello delle persone di origine africana (127), seguito da quello delle persone provenienti da Medio Oriente e Asia Centrale (59). Spicca inoltre il numero elevato di vittime provenienti dall'Afghanistan (22).

### Regione di provenienza

Numero di vittime: 490\*



\* Il numero di vittime differisce dal numero di persone che si sono rivolte a un consultorio.

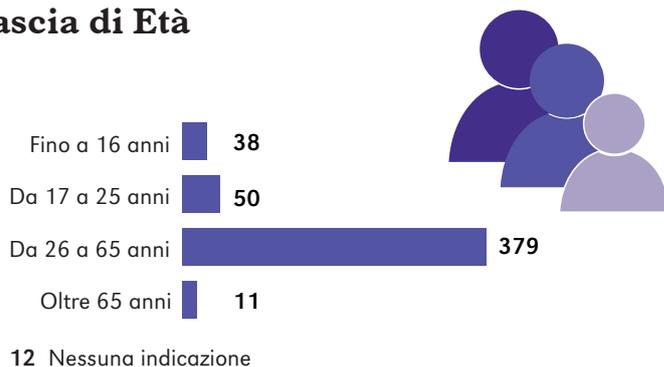
## Nazionalità



## Genere



## Fascia di Età



Nel 2021, le vittime che hanno chiesto una consulenza erano soprattutto uomini tra i 26 e i 65 anni.

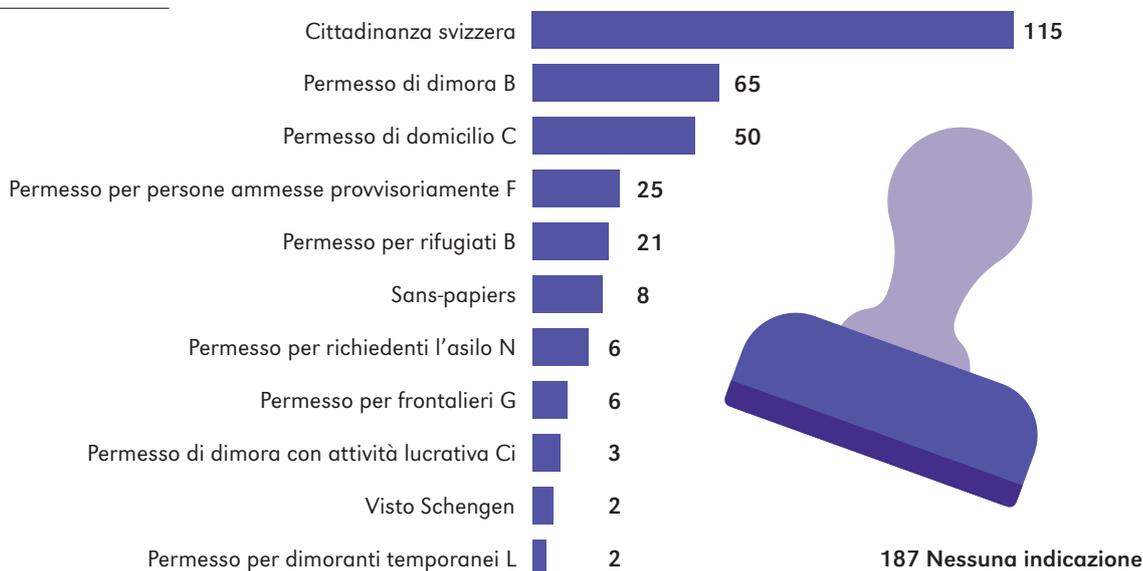
## Status giuridico

A innescare una discriminazione non è tanto la nazionalità o lo status di soggiorno in Svizzera di una persona quanto la «diversità» attribuitale. Al riguardo, è significativo il fatto che anche persone di cittadinanza svizzera subiscano atti discriminatori a causa della loro religione (presunta) o della provenienza straniera attribuita loro. Nel caso dell'ammissione provvisoria è lecito chiedersi se, dopo molti anni trascorsi in Svizzera, tale status non costituisca già di per sé una discriminazione strutturale, dato che a causa del loro permesso

di soggiorno precario le persone ammesse provvisoriamente faticano a trovare un alloggio o un lavoro. Di norma, i consultori vengono interpellati più spesso da persone in possesso di un passaporto svizzero o con uno status di soggiorno consolidato che da persone richiedenti l'asilo, ammesse provvisoriamente o sans-papiers. Inoltre, con la durata del soggiorno in Svizzera aumenta anche la probabilità che una persona si avvalga di una consulenza.

### Status giuridico

Numero di vittime: 490



Esempio n° 17

## Paragone inaccettabile in un post su Facebook

Il signor R. segnala un post su Facebook nel quale il certificato COVID viene paragonato al «passaporto sanitario» del Terzo Reich.

Il consultorio informa il signor R. che il confronto è di cattivo gusto, inaccettabile e offensivo, ma non ha alcuna rilevanza penale. A causa delle molteplici segnalazioni di post simili e dei ripetuti accostamenti al regime nazista, il consultorio invita pubblicamente ad astenersi da questo tipo di paragoni. Il post incriminato viene segnalato a Facebook.

Esempio n° 18

## Sito web problematico di un politico

La signora L. segnala a un consultorio che nel sito web di un politico candidato a un consiglio comunale sono presenti contenuti xenofobi, tra l'altro riguardanti i rifugiati e il concetto di rifugiato.

Il consultorio informa la signora L. che i contenuti sul sito web sono senz'altro xenofobi, del tutto inappropriati e falsi, ma che gli estremi della violazione della norma penale contro la discriminazione razziale (art. 261<sup>bis</sup> CP) non sono dati. Il consultorio auspica che altri politici attirino l'attenzione sui contenuti problematici del sito web in questione. La signora L. riferisce che, grazie alle informazioni ricevute, è riuscita a convincere alcuni abitanti del Comune a scrivere una lettera di protesta congiunta contro il politico in questione.

# Vecchio razzismo in vesti nuove?

Dr. Lea Stahel

Sempre più persone in Svizzera trascorrono sempre più tempo in Internet e la pandemia da coronavirus ha ulteriormente accelerato questa evoluzione. La socialità e quindi anche il razzismo si svolgono di conseguenza sempre più spesso online. Ma il razzismo online funziona come quello offline? E le contromisure rimangono le solite note da tempo?<sup>1</sup>

## Cos'è il razzismo online?

Zoombombing antisemiti, istigazione contro gli stranieri su Facebook, denigrazione di persone di origine asiatica negli spazi riservati ai commenti: il razzismo online si presenta sotto le vesti più diverse sui siti web e sui blog pubblici, nei forum anonimi, nelle reti sociali interattive o nelle chat private. Particolarmente visibili, i discorsi d'odio razzisti online possono includere offese, diffamazioni e minacce. Spesso, la loro origine digitale risale a «gruppi d'odio» organizzati o a reti dinamiche e senza leader come le «destre alternative» negli USA. In Internet, i loro fautori possono aggregarsi in reti transfrontaliere compensando così la mancanza di massa critica nel mondo offline. A tale scopo, si avvalgono di piattaforme di nicchia come Telegram o 4chan nelle quali la moderazione dei contenuti è pressoché inesistente e dove nascono camere dell'eco, ossia spazi online in cui gli utenti di Internet si confermano a vicenda le loro opinioni e praticamente non si confrontano con informazioni che le contraddicono. Di conseguenza, è possibile che le loro concezioni del mondo si radicalizzino. Inoltre, i fautori dei discorsi d'odio razzisti online possono tessere su social consolidati come Twitter e Facebook fitte reti che collegano tra loro molti membri e attraverso le quali i discorsi d'odio postati si diffondono rapidamente e globalmente, soprattutto quando si basano su miti della cospirazione e fake news. Anche commenti, video, musiche, collegamenti ipertestuali, emoji, like, #hashtag o memi (ossia combinazioni di testo e immagine, spesso con una nota umoristica) contribuiscono a rendere il razzismo visivamente ed emotivamente attrattivo per il grande pubblico. I contenuti razzisti fungono a loro volta da esca e inducono alcuni utenti di Internet, nei momenti di noia o di fascinazione, ad addentrarsi attraverso innumerevoli link nelle profondità di tane di coniglio ideologiche sui social media, ossia in spazi online che come le camere dell'eco presentano loro contenuti razzisti e ideologicamente unilaterali. Chi si fa contagiare da queste idee, all'occorrenza, le diffonderà in prima persona attraverso post, condivisioni e like su larga scala.

## Effetto combinato di tecnica, essere umano e società

Se ora spegnessimo Internet il problema del razzismo sarebbe risolto? Assolutamente no. Oltre ad aspetti tecnici, a spiegare la portata di questo fenomeno vi sono anche fattori umani e sociali. Le costellazioni sociali in cui l'aggressione è considerata necessaria, è socialmente accettata e/o rimane impunita – per esempio quando le persone più abbienti difendono i loro privilegi in modo aggressivo contro i ceti bassi – offrono un terreno fertile, ma anche laddove prevale un pensiero polarizzato che esalta la violenza, le soluzioni violente sono socialmente più accettate. Secondo studi scientifici, gli autori dei discorsi d'odio sono principalmente uomini politicamente posizionati a destra. Anche gli ordinamenti giuridici che pongono la libertà di espressione al di sopra della protezione contro la discriminazione o nei quali il razzismo online non viene né denunciato né penalmente perseguito costituiscono un problema.

Indipendentemente da queste costellazioni, la maggior parte delle persone ha interiorizzato la regola del non fare del male agli altri e se lo fa comunque, prova sensi di colpa.

<sup>1</sup> Questo articolo si basa su Stahel Lea (2020): Status quo und Massnahmen zu rassistischer Hassrede im Internet: Übersicht und Empfehlungen, Dipartimento federale dell'interno DFI, Servizio per la lotta al razzismo razzismo, autunno 2020.

Il design delle piattaforme digitali elimina queste inibizioni perché gli utenti di Internet comunicano a distanza e mentre lo fanno i segnali non verbali come le espressioni del viso rimangono nascoste. Questo reprime l'empatia nei confronti dell'interlocutore e produce un effetto disinibitorio. Il tanto decantato anonimato online rafforza questo aspetto rendendo le persone meno responsabili. Spesso, tuttavia, in rete si rinuncia all'anonimato, per esempio dinanzi a persone che la pensano allo stesso modo per cui non vi è il timore di incorrere in sanzioni. Così, anche in Svizzera, il razzismo non anonimo che circola ad esempio nelle chat di classe o nei gruppi Facebook come «Schweizer Erwache!» (svegliati Svizzera) ha fatto notizia. Gli utenti di Internet possono addirittura trarre vantaggio dall'uso del loro vero nome, perché li rende più credibili. Nella massa digitale, infatti, ci si può sentire invisibili e intoccabili anche firmandosi con il proprio nome, soprattutto quando la maggioranza che disapprova rimane in silenzio – finché una denuncia per esternazioni online illecite non spezza questa illusione.

Le piattaforme digitali permettono altresì di rendere il razzismo direttamente accessibile a un pubblico potenzialmente illimitato per sfogarsi emotivamente o per raggiungere obiettivi politici. L'attenzione è garantita, perché le persone e quindi anche gli algoritmi danno la priorità alla semplificazione e all'esasperazione. E se questo non bastasse, ci si può sempre creare un'infinità di falsi profili che condividono e mettono like ai discorsi d'odio facendo credere che esista una maggioranza odiante. D'altro canto, cancellare i discorsi d'odio costa per cui la montagna di razzismo digitale cresce di giorno in giorno. Spegnerne Internet potrebbe effettivamente fermare in parte il razzismo, ma nel contempo ostacolerebbe anche i movimenti democratici che si avvalgono della possibilità di interconnettersi e di esprimersi protetti dall'anonimato. Non dimentichiamo che, per esempio, i social media hanno aiutato la Primavera araba e #metoo ad acquisire visibilità e a mobilitare le folle.

## Impatto sulle persone e sulla società

Il razzismo online ha un impatto meno grave solo perché avviene in formato digitale? Nient'affatto. Secondo studi scientifici, gli effetti sui diretti interessati siano essi politici, celebrità o comuni cittadini sono paragonabili a quelli del razzismo offline. Gli attacchi razzisti online possono causare stress emotivo e insicurezza, e persino sintomi psicosomatici e depressioni. La vergogna che provano le persone colpite aumenta quanto più gli attacchi sono numerosi, pubblici e se non vengono cancellati (o non è possibile farlo). Inoltre, dato che i media digitali sono costantemente disponibili, le possibilità di ritirata psicologica sono più difficili. Difendersi consuma risorse: segnalare e cancellare i discorsi d'odio richiede tempo e i procedimenti giudiziari costano. Se le vittime cancellano i loro profili sui social media e così facendo perdono importanti reti sociali, rischiano l'isolamento digitale e svantaggi professionali. E se determinate minoranze dovessero ritirarsi sistematicamente dallo spazio digitale, le loro prospettive scomparirebbero dalla sfera pubblica digitale.

È altresì provato che il razzismo online può avere un impatto negativo sulla società. Esperimenti scientifici mostrano che chi assiste a discorsi d'odio digitale inizia a pensare in maniera più ostile o a ritirarsi dai dibattiti politici online. Un'esposizione a lungo termine può causare assuefazione o, in altre parole, desensibilizzare ai discorsi d'odio. Se ciò capita a molte persone, le opinioni razziste diventano la normalità e, a lungo termine, il razzismo diventa meno socialmente indesiderato. Tutto ciò può favorire i pregiudizi contro le minoranze e le divisioni all'interno della società. Addirittura, le camere dell'eco razziste possono contribuire molto direttamente alla perpetrazione di attentati e la celebrazione degli attentatori come martiri nei rispettivi forum spinge all'emulazione.

## Un fenomeno «epidemico»?

Con quale frequenza si verifica concretamente il razzismo online? Come suggeriscono alcuni dibattiti sui media, oltre a un'epidemia di COVID-19 è forse in corso anche un'epidemia di odio? In effetti, nel corso della pandemia da coronavirus è stato osservato per esempio un aumento delle teorie cospirazioniste antisemite e dei discorsi d'odio digitale contro le persone di origine asiatica, ma mancano prove empiriche a sostegno di affermazioni comparative temporali. Sinora, le necessarie osservazioni sistematiche a lungo termine sulla quota di razzismo online nella sfera svizzera dei social media o sugli autori e le vittime tra la popolazione svizzera sono merce rara<sup>2</sup>. Studi comparabili

### Esempio n° 19

## Discorsi d'odio online contro un calciatore professionista

Un calciatore professionista riceve commenti d'odio sul suo profilo social.

Il consultorio contatta il club di calcio, lo sensibilizza ai discorsi d'odio e al razzismo online e gli presenta diverse possibilità di intervento. Ciò si traduce in un'azione congiunta del club, di Fanarbeit, di diversi gruppi di tifosi e del consultorio contro la discriminazione, il razzismo e il razzismo online.

### Esempio n° 20

## Uno sketch infarcito di stereotipi

Un quotidiano pubblica su Facebook uno sketch ostile alle persone di origine asiatica che riproduce stereotipi e stabilisce un collegamento diretto tra gli asiatici e la pandemia da coronavirus. Un lettore chiede il supporto di un consultorio.

Contattato dal consultorio, il quotidiano responsabile rimane insensibile all'impatto negativo dello sketch e lo difende anche in una presa di posizione pubblica. Dopo altre segnalazioni e la presa di contatto con un altro consultorio, la redazione del quotidiano si mostra più comprensiva. L'autrice dello sketch decide di non pubblicarne altri perché ritiene che abbia preso piede una cultura della censura.

Esempio n° 21

## Denunciato per violazione dell'articolo 261<sup>bis</sup> CP un video TikTok di un politico

Uno specialista segnala un video che un politico ha pubblicato sul proprio account TikTok nel quale lo si vede aizzare i propri follower contro gli stranieri e pronunciare esternazioni razziste. Il video è stato con-diviso più volte via WhatsApp e altre chat.

Dopo aver esaminato il video incriminato, il consultorio sporge denuncia penale per violazione dell'articolo 261<sup>bis</sup> CP. Il pubblico ministero redige un atto di accusa per discriminazione multipla e incitamento all'odio. La corte dichiara il politico colpevole.

Esempio n° 22

## Annuncio Airbnb discriminatorio

La famiglia L. invia una richiesta di prenotazione a un host Airbnb per un appartamento di vacanza. L'host fa presente alla famiglia L. che la descrizione pubblicata sul sito web del portale recita: «ATTENZIONE: siamo internazionali ma liberi (!) da qualsiasi ideologia sociale [sic!], politica e religiosa! E vorrei che anche i miei ospiti lo fossero!» e spiega che per principio rifiuta le richieste di prenotazione di persone ebre.

Il consultorio al quale la famiglia si rivolge per una consulenza legale conferma la problematica dell'annuncio e della risposta dell'host e l'informa che potrebbe invocare una violazione dell'articolo 261<sup>bis</sup> CP per rifiuto di un servizio destinato al pubblico. La famiglia decide di non sporgere denuncia, ma prende comunque contatto con Airbnb e batte il chiodo finché quest'ultima non rimuove l'annuncio in questione dal suo portale.

sui discorsi d'odio in generale, realizzati in altri Paesi indicano che, su specifiche piattaforme online e in un determinato periodo, tale quota si situa tra l'1 (su piattaforme consolidate come Twitter) e il 25 per cento (su piattaforme di nicchia più radicali). Numerosi elementi inducono a ritenere che il razzismo online si verifica regolarmente, eppure la sua presenza in segnalazioni, consulenze o procedimenti legali è estremamente rara anche in Svizzera. Nel 2021, i consultori membri della Rete di consulenza per le vittime del razzismo hanno rilevato solo 51 casi (8 % dei complessivi 630 casi registrati), ossia un leggero calo dell'1 per cento rispetto all'anno precedente (51 casi su un totale di 572). Il quadro è simile anche nei tribunali Svizzeri, dove i casi di violazione della norma penale contro la discriminazione razziale in Internet si situano annualmente in un range basso a una o due cifre (da ca. un quarto alla metà del totale dei casi). Il potenziale dei punti di contatto a bassa soglia emerge dalla piattaforma nazionale di segnalazione dei discorsi d'odio razzisti online inaugurata nell'autunno del 2021 dalla Commissione federale contro il razzismo (CFR): a fine gennaio le segnalazioni di razzismo online effettuate attraverso questo canale erano una sessantina (di cui 15 penalmente rilevanti)!

### Come affrontare il fenomeno?

Il razzismo online si basa chiaramente sul «vecchio razzismo», ma nelle «vesti digitali» appare più dinamico, pubblico, permanente e, di conseguenza, anche più difficilmente contenibile e regolabile. Ciò richiede l'adozione di misure da parte di vecchie istituzioni, che includono tra l'altro un disciplinamento a livello di legge e un perseguimento penale efficace (la norma penale contro la discriminazione razziale è applicabile sia online sia offline), un'informazione responsabile sulle minoranze e una moderazione degli spazi riservati ai commenti nei media d'informazione tradizionali, un sostegno da parte dello Stato (p. es. finanziamento di progetti e interconnessione) e progetti della società civile (p. es. nel campo della sensibilizzazione, della consulenza e del monitoraggio).

Le misure, in ogni caso, richiedono anche un'attenzione nei confronti di attori emergenti e un ripensamento dello spazio digitale. Attualmente, per esempio, le piattaforme dei social media regolamentano i loro contenuti in modo autonomo e relativamente poco trasparente spaziando dal «laissez-faire» all'«over-blocking»<sup>3</sup>. Ciò nonostante, il disciplinamento legale di queste piattaforme è sempre più spesso oggetto di discussioni nella politica svizzera. Le peculiarità dello spazio digitale possono per contro essere inserite in progetti della società civile che vertono sul riconoscimento delle forme online del razzismo, sulle misure di protezione come le impostazioni relative alla privacy o sulle reazioni come la segnalazione online o la cancellazione. Le consulenze personali come quelle offerte dai membri della Rete di consulenza per le vittime del razzismo rimangono indispensabili e l'acquisizione delle competenze digitali necessarie a tale scopo da parte dei loro collaboratori viene promossa attraverso la formazione continua. Le semplici segnalazioni di razzismo online possono essere effettuate sull'apposita piattaforma a bassa soglia della CFR oltre che alla GRA, all'FSCI e al CICAD<sup>4</sup>. In caso di violenza in generale in Internet, ci si può rivolgere a #NetzCourage. Stop Hate Speech offre dal canto suo una soluzione tecnica: i discorsi d'odio vengono individuati attraverso algoritmi e confutati da volontari mediante contro-discorsi. In generale, ai fini della prevenzione e nella lotta contro il razzismo online, gli approcci più promettenti sono quelli che combinano misure diverse che traggono beneficio dalle possibilità di intervento di molteplici attori.

*Dr. Lea Stahel è post-dottoranda e assistente in capo all'Istituto di sociologia dell'Università di Zurigo. Svolge attività di ricerca e insegnamento tra l'altro sui temi della violenza digitale, del razzismo online e dell'anonimato online.*

2 I risultati di un sondaggio tra la popolazione sui discorsi d'odio digitali incluso il razzismo, finanziato dall'UFCOM e condotto da Lea Stahel e Sebastian Weingartner dell'Università di Zurigo, Dirk Baier dell'Università di scienze applicate di Zurigo (ZHAW) e Katharina Lobinger dell'Università della Svizzera italiana, sono attesi per metà 2022.

3 Over-blocking: termine che descrive la «soppressione rigorosa di contenuti», da: Discriminazione razziale in Svizzera. Rapporto del Servizio per la lotta al razzismo 2019/2020, pag. 58, Berna, settembre 2021.

4 GRA - Fondazione contro il razzismo e l'antisemitismo; FSCI - Federazione svizzera delle comunità israelite; CICAD - Coordinamento intercomunitario contro l'antisemitismo e la diffamazione.

# Conoscere i propri diritti – Il razzismo online

Nelle reti sociali, sui siti web pubblici o nei gruppi di chat, le esternazioni razziste sono sempre più frequenti e, proprio a causa della portata di Internet, eventi di questo tipo possono rivelarsi particolarmente gravosi per i diretti interessati. È quindi importante sapere come procedere per adire le vie legali contro questa forma di razzismo online. Le possibilità sono essenzialmente due: l'autore va perseguito penalmente per discriminazione razziale (articolo 261<sup>bis</sup> del codice penale) oppure per delitti contro l'onore (articoli 173–177 del codice penale). Dato che gli atti razzisti avvengono nella sfera digitale, occorre tenere presente alcune particolarità.

Innanzitutto, in Svizzera, i reati vengono in linea di principio perseguiti solo se sono stati commessi sul territorio nazionale (cosiddetto principio della territorialità). Ciò è sicuramente il caso se l'esternazione razzista è stata pubblicata in Internet dalla Svizzera. Se invece l'atto è stato commesso all'estero e colpisce una persona residente in Svizzera, il quadro legale è meno chiaro e il perseguimento penale più complicato. In passato, tuttavia, in casi di questo tipo diverse autorità hanno aperto un procedimento penale in Svizzera.

Inoltre, affinché la norma penale contro la discriminazione razziale possa essere applicata, l'esternazione razzista deve essere stata pronunciata in pubblico. Le esternazioni fatte su siti web liberamente accessibili soddisfano questa condizione, ma anche quelle formulate in un gruppo chiuso su Internet (p. es. in una chat o in un gruppo Facebook) possono essere pubbliche e quindi punibili. In questi casi, non conta unicamente il numero di persone che compongono il gruppo, ma piuttosto quanto bene queste persone si conoscono tra loro (meno sono in confidenza, più è probabile che l'esternazione sia pubblica). Nel caso di messaggi razzisti privati, dal punto di vista penale si può configurare il reato di ingiuria.

Infine, occorre tenere presente che già apporre un like o condividere in Internet un post che costituisce un delitto contro l'onore è passibile di pena. Questo potrebbe valere anche per le esternazioni razziste.

Affinché una persona direttamente interessata possa difendersi penalmente contro il razzismo online, dovrebbe immediatamente documentare l'atto razzista (p. es. attraverso screenshot) e in seguito notificare il caso alla polizia o al pubblico ministero. La notifica deve avvenire entro tre mesi dalla scoperta dell'atto perché per i delitti contro l'onore il codice penale stabilisce che questo è il termine entro il quale si estingue il diritto di querela. Il perseguimento per discriminazione razziale non necessita invece di una querela della parte lesa per cui non è previsto un termine in tal senso e anche persone terze possono denunciare questi casi alle autorità di perseguimento penale. Infine, vi è la possibilità di segnalare i discorsi d'odio razzisti trovati in rete sull'apposita piattaforma digitale della Commissione federale contro il razzismo e di ricevere una consulenza se lo si desidera.

[www.reportonlinerracism.ch](http://www.reportonlinerracism.ch)

## Parte IV – Casi non trattati

# Segnalazioni non trattate dai consultori

Nell'anno in esame, ai consultori della Rete sono giunte 58 segnalazioni che non hanno richiesto una vera e propria consulenza e che, di conseguenza, non sono state considerate nelle statistiche. I tre esempi descritti qui di seguito contribuiscono a completare il quadro generale.

## Esempio n° 23

### Discriminazione a causa del velo

La signora M. segnala un episodio riguardante il mercato del lavoro. Dichiarò di essersi candidata per un posto che aveva buone probabilità di ottenere, ma quando l'azienda è venuta a sapere che porta il velo, ha ricevuto una lettera di rifiuto. La signora M. ha quindi chiesto per quale motivo la sua candidatura è stata respinta e la risposta è stata sincera: per timore di perdere ordini la ditta non può permettersi di assumere persone che indossano il velo, in quanto gran parte del lavoro viene svolto all'esterno, nello spazio pubblico.

## Esempio n° 24

### Marcia neonazista a una manifestazione contro le misure anti-COVID

A un consultorio viene segnalato un articolo di giornale sulla presenza di neonazisti a una manifestazione contro le misure anti-COVID. L'articolo informa sulla manifestazione e ritrae una donna in posa con un kalashnikov. Il giornalista scrive che tra le fila degli oppositori alle misure anti-COVID si sono infiltrati numerosi neonazisti tra cui una donna proveniente dalla Svizzera centrale che ricopre un ruolo chiave nella mobilitazione e nell'interconnessione della resistenza alle misure introdotte dal Governo per lottare contro la pandemia causata dal coronavirus. Il consultorio constata che alcuni gruppi o singole persone degli ambienti dell'estrema destra solidarizzano con gli oppositori delle misure citate e cercano di far sentire la loro voce.

## Esempio n° 25

### Comunità nomade stigmatizzata da un articolo sui camper

Un'associazione attiva nel settore della mobilità pubblica un articolo sui camper che stigmatizza le comunità nomadi. Un'organizzazione dei nomadi presenta un reclamo alla redazione e informa un consultorio dell'accaduto. L'associazione si scusa e spiega quali erano le intenzioni dell'articolo.

# Glossario

Le definizioni sottostanti non devono essere intese come definizioni di lavoro conclusive.

## Antisemitismo

L'antisemitismo indica una posizione o un atteggiamento di rifiuto nei confronti di persone che si definiscono ebrei o che vengono percepite come tali. Oggi l'antisemitismo è utilizzato come termine generico e in parte come sinonimo dell'intero ventaglio di posizioni e atteggiamenti antiebraici. Secondo la definizione operativa dell'International Holocaust Remembrance Alliance (IHRA), l'antisemitismo è diretto nelle parole e nei fatti contro individui ebrei o non ebrei e/o contro i loro beni nonché contro le istituzioni comunitarie e religione ebraiche. Spesso le esternazioni antisemite contengono l'accusa di una cospirazione, usano stereotipi negativi o attribuiscono caratteristiche negative.

## Xenofobia

La xenofobia è il rifiuto dell'altro, percepito soggettivamente come estraneo. Si tratta di un termine generico che comprende oltre all'intolleranza esplicita verso le persone straniere anche tutte le discriminazioni dal movente cosiddetto xenofobo non imputabili a nessun altro pregiudizio specifico né a un'ideologia.

## Ostilità nei confronti di Jenish, Sinti e Rom

L'ostilità nei confronti di Jenish, Sinti e Rom porta alla discriminazione razziale delle persone appartenenti a questi gruppi di popolazione, siano esse nomadi o stanziali.

## Discriminazione multipla

Si è in presenza di una discriminazione multipla quando una persona viene discriminata a causa di più caratteristiche contemporaneamente (p. es. a causa di caratteristiche fisionomiche, dell'appartenenza religiosa, della classe sociale, di una disabilità o di un'altra caratteristica). Nel caso della discriminazione intersettoriale, invece, diverse forme di esclusione interagiscono in modo da farne risaltare una in particolare. Per esempio, un comportamento razzista nei confronti di una donna può manifestarsi sotto forma di sessismo o, al contrario, un atto di stampo sessista può essere motivato con argomenti razzisti.

## Razzismo antimusulmano

Il razzismo antimusulmano indica una posizione e un atteggiamento di rifiuto nei confronti di persone che si definiscono musulmane o che vengono percepite come tali.

## Nazionalismo

Il nazionalismo è l'ideologia che pone la propria «nazione» al di sopra di qualsiasi altro gruppo. Di norma, le persone cosiddette «straniere» vengono percepite dai nazionalisti come non appartenenti e non aventi gli stessi diritti, e persino come nemici.

## Razzismo

Il razzismo indica un'ideologia che suddivide gli esseri umani in gruppi supposti naturali (le cosiddette «razze») e li gerarchizza in base all'appartenenza etnica, nazionale o religiosa. Le persone non sono giudicate e trattate come individui, ma come membri di tali gruppi pseudonaturali con caratteristiche collettive ritenute immutabili. Il razzismo «biologistico» che classifica gli esseri umani sulla scorta di criteri pseudoscientifici in «categorie di razze» geneticamente superiori e inferiori è ampiamente caduto in discredito dall'Olocausto, ma non il razzismo culturale o culturalismo, ossia un «razzismo senza razze» associato a un essenzialismo culturale incentrato su una presunta impossibilità di eliminare e superare le «differenze culturali».

## Discriminazione razziale

La discriminazione razziale indica ogni azione o pratica che, senza giustificazione alcuna, svantaggia determinate persone, le umilia, le minaccia o ne mette in pericolo la vita e/o l'integrità fisica a causa delle loro caratteristiche fisionomiche, etniche, culturali e/o della loro appartenenza religiosa. A differenza del razzismo, la discriminazione razziale non ha necessariamente un fondamento ideologico. Può essere intenzionale, ma anche e non di rado involontaria come nel caso della discriminazione indiretta o strutturale.

## Razzismo contro i Neri

Riferito specificamente al colore della pelle e a caratteristiche fisionomiche, il razzismo contro i Neri trae conclusioni sull'indole (genotipo) di una persona partendo dal suo aspetto esteriore (fenotipo) e le attribuisce caratteristiche personali o comportamentali negative. Il razzismo contro i Neri trae origine dall'ideologia razzista impostasi nel XVII e XVIII secolo per giustificare i sistemi di potere coloniali e lo schiavismo.

## Profiling razziale

Il profiling razziale o etnico (racial profiling) è un'espressione della discriminazione istituzio-

nale che indica la pratica dei controlli d'identità e delle ispezioni di veicoli da parte della polizia, della polizia ferroviaria, dei corpi delle guardie di confine o di agenti di sicurezza privati basata principalmente su caratteristiche specifiche del gruppo di popolazione al quale appartiene la vittima (p. es. colore della pelle, lingua, religione, cittadinanza od origine etnica) e non su motivi di sospetto.

## Estremismo di destra

L'estremismo di destra si fonda sulla convinzione che gli esseri umani non siano tutti uguali e su un'ideologia dell'esclusione che può andare di pari passo con un elevato grado di accettazione della violenza. Tutte le definizioni dell'estremismo di destra concordano nel riconoscere che il razzismo e la xenofobia sono due componenti costitutive di tale fenomeno.

## Populismo di destra

Il populismo di destra indica una strategia di mobilitazione che mira ad attirare l'attenzione sui più deboli per poi procedere, sull'onda dei successi elettorali ottenuti, a cambiare in modo autoritario la società grazie al potere conquistato democraticamente.

## Fondamentalismo religioso

Il fondamentalismo religioso predica il ritorno ai fondamenti di una determinata religione. Per realizzare questo obiettivo, a volte vengono propagate azioni radicali e di intolleranza.

# Consultori membri della Rete nel 2021

- Commissione federale contro il razzismo (CFR), Confederazione
- Anlaufstelle Integration Aargau (AIA), AG
- Berner Rechtsberatungsstelle (RBS), BE
- Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus (gggfon), BE
- Stopp Rassismus Nordwestschweiz, BL, BS
- Info-Rassismus, FR
- Centre Ecoute Contre le Racisme (C-ECR), GE
- Bureau de l'intégration des étrangers et de la lutte contre le racisme (BI), JU
- Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländer, LU
- Service de la cohésion multiculturelle (COSM), NE
- Gesundheitsförderung und Integration Nidwalden (GFI), NW
- HEKS – Beratungsstelle gegen Rassismus und Diskriminierung, SG, AR
- frabina – Anlaufstelle gegen Rassismus und Diskriminierung im Kanton Solothurn, SO
- Kompetenzzentrum für Integration (komin), SZ
- Integrationsfachstelle für die Region Schaffhausen (Integres), SH
- Fachstelle Integration Kanton Thurgau, TG
- CARDIS – Centro Ascolto Razzismo e Discriminazione, TI
- Beratungsstelle Diskriminierung des Kantons Uri, UR
- Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), VD
- Bureau lausannois pour les immigrés (BLI), VD
- Bureau d'Ecoute Contre le Racisme (B-ECR), VS
- Anlaufstelle für Diskriminierungsfragen Kanton Zug, ZG
- Zürcher Anlaufstelle Rassismus ZÜRAS, ZH

Si ringraziano tutti i membri della Rete di consulenza per le vittime del razzismo per l'impegno profuso e l'eccellente lavoro svolto nella lotta contro il razzismo. Il presente rapporto, così come la registrazione, il trattamento, la gestione e la valutazione dei casi che esso richiede, è possibile solo grazie alla tenacia e alla determinazione con cui operano i consultori. Preziosa per le vittime, la loro dedizione contribuisce anche a sensibilizzare e a prevenire gli episodi di razzismo in Svizzera.

Questa analisi è stata realizzata con il sostegno finanziario dei Cantoni di Argovia, Appenzello Esterno, Appenzello Interno, Basilea Campagna, Basilea Città, Berna, Friburgo, Ginevra, Giura, Glarona, Grigioni, Lucerna, Neuchâtel, Nidvaldo, Obvaldo, San Gallo, Sciaffusa, Soletta, Svitto, Turgovia, Ticino, Uri, Vallese, Vaud, Zugo e Zurigo, e del Servizio per la lotta al razzismo (SLR).



#### Sigla editoriale

**Editori** humanrights.ch  
Commissione federale contro il razzismo (CFR)

**Redazione** Gina Vega (humanrights.ch)  
**Correzione testi** Laura Russo und Marianne Aeberhard  
(humanrights.ch) / Giulia Reimann  
e Alma Wiecken (CFR)

**Impaginazione** Völlm + Walthert, Zurigo  
**Traduzione** Servizi linguistici SF-DFI  
Sandra Verzasconi Catalano (italiano)

**Stampa** Valmedia AG  
Berna, aprile 2022

Rete di consulenza per le vittime del razzismo –  
Messa in rete e trasferimento delle conoscenze  
Un progetto congiunto di:



Hallerstrasse 23, 3012 Berna,  
info@humanrights.ch, tel. +41 31 302 01 61



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössische Kommission gegen Rassismus EKR  
Commission fédérale contre le racisme CFR  
Commissione federale contro il razzismo CFR  
Federal Commission against Racism FCR

Commissione federale contro il razzismo, Inselgasse 1, 3000 Berna  
ekr-cfr@gs-edi.admin.ch, tel. +41 58 464 12 93