

## Il linguaggio del trolling. Ingredienti semiotici, cause socioculturali ed effetti pragmatici

**Massimo Leone**

Università di Torino e Shanghai  
massimo.leone@unito.it

**Abstract** The article singles out and describes the main rhetorical ingredients of trolling through contrasting it with comparable discursive practices: provocation, joke, defensive anonymity, critical public discourse, controversy, and lie. The following elements are found to play a major role in the discursive construction of trolling: topic-insensitive provocation; time-boundless jest; sadistic hierarchy of sender and receiver; anonymity of both the troll and her or his audience; choral character of the ‘actant observer’ of trolling; construction of artificial contradictory semantics; disruption of argumentative logics; irrelevance of the relation between beliefs and expressions. Trolling profoundly disrupts the conversational ethics of the human civilization because it severs expression from content, signifier from signified, communication from intention.

**Keywords:** *Trolling*, Language, Emotions, Semiotics, Public Discourse

Accepted 4 February 2020.

### 0. Introduzione<sup>1</sup>

Il fenomeno del *trolling*, relativamente nuovo, è stato spesso studiato dal punto di vista della sua ricezione, cioè dalla prospettiva delle sue vittime o “testimoni”<sup>2</sup>. Una tipica mossa semiotica consiste nel capovolgere la direzione dell’analisi così da interrogarsi, invece, sulla costruzione del *trolling*, vale a dire sugli elementi discorsivi e le condizioni contestuali necessari affinché il *trolling* abbia luogo e sia socialmente riconosciuto come tale. La storia della retorica, una disciplina che può essere considerata quale antenata

---

<sup>1</sup> La scrittura di questo articolo ha beneficiato di una *Senior Fellowship* offerta dal PIAST – Polish Institute of Advanced Studies (Varsavia, novembre 2019 – febbraio 2020).

<sup>2</sup> Bond (1999) è uno studio preliminare sulle implicazioni legali del *trolling*; Revillard (2000) offre spunti dal punto di vista della sociologia dell’interazione; Hardaker (2010) si riferisce al campo degli “studi sulla scortesia [*impoliteness studies*]” ma cerca di proporre una definizione alternativa di *trolling*; sulla relazione tra *troll* e violenza, si legga Shachaf e Noriko (2010); Walter, Hourizi, Moncur e Pitsillides (2011) analizzano la relazione morbosa tra morte e *trolling*; Herring, Job-Sluder, Scheckler e Barab (2012) indagano sulla relazione tra *trolling* e soggetti femminili; Krappitz (2012) è una tesi sulla cultura del *trolling*; per una prospettiva psicologica, si legga Buckels, Trapnell e Paulhus (2014); la recente pratica del *trolling* nel *cyberwarfare* è oggetto di analisi di Spruds e Rožukalne (2016); c’è molta “letteratura grigia”, sia in Internet che nei media tradizionali, sui *troll*, ma un numero ancora esiguo di contributi accademici. Lo studio più completo (e provocatorio) sul *trolling* fino ad oggi è Phillips (2015). Sulla semiotica visiva del *trolling*, si legga Turton-Turner (2013). Un’analisi semiotica della relazione tra *trolling* e teorie del complotto si trova in Thibault (2016).

della semiotica, così come la storia della filosofia, in particolare con autori come Schopenhauer, registrano una serie di opere la cui formula principale potrebbe essere “L’arte di...”. Esse hanno avuto lo scopo di trasmettere conoscenze pratiche e soprattutto stilistiche su un certo dominio della pratica comunicativa, al di là delle istruzioni più cogenti delle grammatiche codificate. L’attuale semiotica della cultura potrebbe aggiungere a tale serie un’opera ulteriore, intitolandola “L’arte del *trolling*”. Quali sono i principi essenziali di questa arte? Un modo pratico per esporli è quello di confrontare e contrastare il *trolling* con generi e pratiche discorsive simili.

### 1. *Trolling versus provocazione*

Un ingrediente importante nella morfogenesi del *trolling* è il suo carattere reattivo. I *troll* di solito non sono mai iniziatori di una nuova tendenza semantica della comunicazione. Di converso, normalmente rispondono in modo parassitario a un frammento di discorso che è stato creato da qualcun altro, qualcuno che è considerato privo di atteggiamenti da *trolling* e che può, quindi, essere designato come vittima di questa pratica discorsiva. I *troll* non iniziano il discorso ma rispondono ad esso per il semplice motivo che non si preoccupano di alcun particolare focus semantico. Non sono interessati a ciò di cui scrivono ma alle reazioni cognitive, emotive e pragmatiche che possono ottenere da un interlocutore o da un gruppo d’interlocutori quando questi sono sollecitati a partecipare a una conversazione *trollata*.

Il fatto che i *troll* non siano realmente interessati a ciò di cui comunicano è certamente un aspetto spiacevole del loro stile espressivo, ma non esclusivo. Da questo punto di vista, in realtà, il *trolling* non è altro che l’ultima manifestazione di un genere discorsivo preesistente: la provocazione. Ogni volta che provochiamo in modo comunicativo qualcuno, siamo interessati meno al tema della provocazione che alle reazioni ad esso. Come suggerisce l’etimologia latina di questa parola, la provocazione è un’azione comunicativa il cui scopo è quello di suscitare una voce, intesa come una voce emotiva più che cognitiva o pragmatica. La provocazione, infatti, non intende ottenere una conoscenza supplementare o un’azione in più da parte di un interlocutore, ma piuttosto un’emozione aggiuntiva; ha, cioè, lo scopo di elevare il tono emotivo con cui l’interlocutore s’impegna nella conversazione; di solito, mira ad aumentare il tono emotivo negativo della risposta di un interlocutore, in termini d’indignazione, rabbia o addirittura furia.

Come sanno gli esperti di retorica, tuttavia, la provocazione può essere un utile dispositivo pragmatico e persino produrre effetti positivi nello scambio comunicativo. Quando provo il mio partner, ad esempio, non è perché voglio vederlo arrabbiato ma perché presumo che il suo coinvolgimento emotivo nei confronti di un determinato argomento non sia sufficiente. Come è noto, nella conversazione le emozioni non sono completamente separate dalla cognizione. Ad esempio, un’attivazione emotiva moderata può portare lo scambio comunicativo a conclusioni che non sarebbero state raggiunte se i partecipanti vi si fossero impegnati in modo puramente robotico. È anche noto, tuttavia, che l’eccesso di emozioni nella conversazione può portare alla sua paralisi, il che significa che il bisogno di esprimere i propri stati mentali alterati soffoca la necessità di esprimere le proprie idee. Anche la provocazione, quindi, è oggetto di un’arte; provocare qualcuno può migliorare il gioco comunicativo; oltre una certa misura, però, la provocazione può disturbare il gioco stesso. Il *trolling* è una *provocazione indifferente al suo argomento di conversazione*; essa mira a reazioni emotive parossistiche. Il piacere della moderata provocazione consiste nel vedere che la forma della conversazione è stata cambiata, e talvolta persino migliorata, dall’aumento intenzionale del suo tono emotivo.

Il piacere del *trolling* consiste invece nel rendersi conto che *il tono emotivo della conversazione diventa l'obiettivo principale della conversazione stessa*.

Questo è il primo ingrediente dell'arte del *trolling*: quando *trollo* qualcuno, non dovrei preoccuparmi di quello che dico ma delle potenziali risposte emotive a quello che dico, non importa di cosa si tratti. In termini più semplici, il primo obiettivo comunicativo di un *troll* è essere in grado di spingere i bottoni più sensibili dell'interlocutore. "Pushing someone's buttons" è una locuzione inglese molto appropriata in questo contesto. In effetti, la posta in gioco non è quella di suscitare reazioni emotive ma in ogni modo controllate, in modo che una cornice cognitiva di argomentazione filtri comunque la risposta irrazionale. Qui invece la posta in gioco è quella d'innescare risposte emotive relativamente immediate, in cui le passioni negative dell'interlocutore semplicemente esplodano senza tenere conto della struttura cognitiva e razionale dell'argomentazione. *L'obiettivo finale di un troll deve essere quello di essere insultato dalla sua vittima*.

## 2. *Trolling versus scherzo*

Il *trolling* non è semplicemente una provocazione ma non è neppure semplicemente uno scherzo. Umorismo, sarcasmo e altre declinazioni dell'ironia giocano un ruolo fondamentale nella comunicazione umana. Importanti effetti persuasivi possono essere ottenuti scherzando in modo divertente con un interlocutore. Quest'attività è inoltre di per sé piacevole. Prendere in giro qualcuno e rendersi conto che questi si sente preso in giro e vi reagisce è la fonte di un piacere estetico autonomo, il quale in definitiva è legato a un desiderio di controllo. Mentre il piacere della persuasione consiste nel rendersi conto che si può controllare l'altro cambiandone la mente, il piacere dell'ironia consiste nel rendersi conto che l'altro può essere controllato anche cambiandone "il cuore", ad esempio producendo quell'irritazione mite e solitamente innocua che scaturisce dal prendersi in giro tra amici. Durante una conversazione ironica posso fingere, per celia, di difendere opinioni che in realtà non ho sul serio, poiché, se così fosse, probabilmente esse sarebbero inaccettabili per il mio interlocutore. Uno degli scopi comunicativi utili dello scherzare è quindi quello di sondare i limiti della relazione conversazionale in cui lo scherzo avviene. Dicendo cose che sono inaccettabili per il mio interlocutore e, allo stesso tempo, segnalando che in realtà non credo in ciò che dico e che lo sto dicendo per scherzo (ad esempio, attraverso speciali indicatori di conversazione come il tono della voce, l'espressione facciale o i gesti), posso studiare le reazioni cognitive e, soprattutto, emotive del mio interlocutore al di fuori della cornice di uno scambio comunicativo "serio", come se la burla fosse una palestra in cui due contendenti si allenano e misurano la loro forza senza effettivamente impegnarsi in una lotta violenta con un rivale sconosciuto. L'intrinseco piacere estetico della presa in giro consiste, quindi, non solo nel rendersi conto che posso controllare le emozioni del mio interlocutore, ma anche nel fare in modo che la comunicazione, purché lo sbertucciare l'altro rimanga entro certi limiti, non si muti mai in violenza verbale o, peggio, fisica.

Il *trolling* condivide alcuni ingredienti comunicativi con lo scherzo verbale. Anche nel *trolling* non si crede a ciò che si dice o scrive. Ma allorché la conversazione ironica di successo richiede che sia il mittente che il ricevente si rendano conto che il primo non crede in quello che dice al secondo, il *trolling* implica che solo il mittente e la sua comunità di *trolls* abbiano contezza del fatto che non c'è nessuna credenza collegata a ciò che viene detto, mentre il ricevente crede fermamente in una tale relazione tra la credenza interna e l'espressione esterna. *Il trolling, dunque, è uno scherzo la cui natura comunicativa di scherzo non è mai rivelata al suo destinatario*, in quanto lo scopo fondamentale del *trolling* non è quello di scherzare con qualcuno, ma di scherzare su o persino contro qualcuno.

In altre parole, la vittima del *trolling* è degradata a un livello inferiore della pragmatica della conversazione, in cui non partecipa più al sondaggio dei limiti della scena comunicativa, ma si trasforma nella vittima sacrificale di uno spettacolo. Entrambi i partner della conversazione escono da una situazione di scherzo riuscito conoscendo qualcosa in più l'uno sull'altro e sulle rispettive personalità; nel *trolling*, il mittente gode appunto del fatto che il ricevente non capisce, intrappolato in un “*Infinite Jest*” di cui ignora la natura stessa di scherzo. Mentre nella presa in giro il mittente e il ricevente sperimentano a vicenda il potere di essere in grado di controllare le emozioni l'uno dell'altro, nel *trolling* questa reciprocità viene interrotta e la vittima si trasforma in un semplice burattino nelle mani dei suoi *troll*. Di conseguenza, il *trolling* non mira a mettere alla prova i confini di una relazione, ma piuttosto a confermare l'illusione narcisistica dell'onnipotenza del mittente, così come i suoi legami con una comunità di *troll*.

Il fatto che il *trolling* sia al tempo stesso provocazione insensibile al suo argomento e scherzo opaco per il ricevente comporta due ulteriori ingredienti pragmatici importanti di questa pratica comunicativa: l'anonimato e la natura corale.

### 3. *Trolling versus anonimato difensivo*

Il *trolling* sarebbe di fatto impossibile se la vittima conoscesse perfettamente il suo *troll*. Gli scherzi elaborati sono fattibili tra amici, e tuttavia devono, a un certo punto, finire con la rivelazione di ciò che sono, vale a dire, burle. Più lungo è lo scherzo, maggiore è il rischio che sondare i limiti di una relazione amichevole possa finire col metterla a repentaglio. Di conseguenza, lunghe e complicate celie sono possibili solo tra buoni amici e in nessun modo tra estranei. La ragione ne è semplice: un enorme spreco di energia e azione comunicativi sarebbero necessari dopo aver scherzato con uno sconosciuto per un lungo periodo di tempo, al fine di ‘chiudere’ la burla e tornare a un quadro comunicativo non ironico. Il *trolling*, invece, non conosce fine. Il suo piacere estetico deriva proprio dal fatto che mai la vittima realizza o esprime la consapevolezza che lo scambio conversazionale in cui è immersa sia in realtà uno scherzo, un gioco verbale da cui si può uscire in qualsiasi momento.

Da questo punto di vista, come si vedrà meglio in seguito a proposito della dimensione corale del *trolling*, questa pratica è di fatto sadica, nel senso che produce piacere estetico degradando la controparte della conversazione al livello di un burattino emotivo; è, tuttavia, una pratica sadica in cui nessuna parola chiave viene data alla vittima in modo da moderare o terminare il gioco. La vittima, invece, deve ignorare il quadro ironico in cui è presa in giro e, di conseguenza, non deve essere in grado di determinare che la controparte conversazionale sta scherzando. In scherzi elaborati tra amici prima o poi arriva sempre il momento della rivelazione. Ciononostante, e ancor prima del suo arrivo, la vittima dello scherzo non può credere completamente che l'amico agisca e parli in un modo che è in totale contrasto con quello consueto. Per fare un esempio: nell'arguta commedia francese *Le Prénom* (Alexandre de La Patellière e Matthieu Delaporte 2012; titolo italiano *Cena tra amici*), Vincent, un agente immobiliare, rivela scherzosamente a due dei suoi più cari amici, Claude e Pierre, che egli, Vincent, ha intenzione di chiamare il suo primo nascituro “Adolfo”. Gli amici sono scioccati dalla rivelazione, eppure non riescono a credere completamente che ciò che sentono sia vero. Quando poi questa burla viene protratta oltremodo, allora conseguenze catastrofiche s'innescano nella relazione tra i tre uomini e i loro familiari, proprio perché la faccia conversazionale che il personaggio principale ha mostrato ai suoi amici non è affatto compatibile con la storia della loro reciproca conoscenza. Uno scherzo che mette a repentaglio una relazione, vuoi perché ne sfida eccessivamente i confini, vuoi perché viene prolungato per un periodo di tempo eccessivo, è un brutto scherzo. Il suo risultato conversazionale e

sociale è dirompente. Al contrario, *un trolling in cui la vittima non si rende conto di essere trollata è perfetto*, poiché può continuare all'infinito, a livelli crescenti di tensione emotiva, ognuno di essi costituendo una fonte del piacere ugualmente crescente del *troll*. Per questi non c'è niente di meglio che osservare come un perfetto estraneo, incarnato dal proprio avatar nei social network, si arrabbia sempre di più per ciò che viene detto, cadendo in una spirale di argomenti sempre più violenti e, alla fine, insulti o addirittura minacce, fino alla classica evocazione di Hitler come paragone del male assoluto.

Rimane da affrontare la questione se le maggiori possibilità di anonimato nella comunicazione digitale abbiano generato il *trolling* o se lo sviluppo del *trolling* abbia aumentato la necessità di anonimato digitale. Come è stato sottolineato in precedenza, il *trolling* richiede un più alto grado di anonimato rispetto a una normale conversazione ironica. La modalità discorsiva del *trolling*, tuttavia, non è solo la causa, ma anche l'effetto di un maggiore anonimato nella comunicazione digitale e nei social network. Tale anonimato non deve essere necessariamente ricercato attivamente. Esiste una forma di anonimato più diffusa e forse ancor più pernicioso, che deriva semplicemente dal fatto che, nella semiosfera digitale, interagire con una grande quantità di perfetti sconosciuti è sempre più frequente, o addirittura diviene la regola. Nella comunicazione digitale e, in particolare, nelle reti sociali, le persone si sentono invisibili e anonime non solo perché agiscono sotto mentite spoglie ma anche perché si percepiscono come parte di una moltitudine in cui la loro responsabilità individuale scompare. Essi divengono irresponsabili nel senso di non dover più rispondere a nessuno per quello che scrivono e dicono. Da questo punto di vista, le arene comunicative digitali hanno spesso prodotto lo stesso terrificante effetto etico che di solito implica la distanza spaziale: gli esseri umani tendono a non preoccuparsi degli altri esseri umani che percepiscono come spazialmente e, quindi, emotivamente lontani da sé; inoltre, essi tendono anche a sviluppare atteggiamenti sadici o addirittura violenti quando questa distanza è percepita come asimmetrica. Guardando gli altri esseri umani dalla cima di un grattacielo o sullo schermo di un drone militare, non si prova particolare empatia negativa al pensiero di annientarli, come se fossero piccoli insetti nocivi.

In molte circostanze, la comunicazione digitale e i social network hanno portato allo scatenarsi di queste conseguenze non etiche della distanza spaziale in ambienti di conversazione in cui, al contrario, tutto dà ai partecipanti l'impressione di essere strettamente connessi, legati da mutua familiarità, e condividendo tutti la stessa vicinanza. La combinazione di distanza etica e vicinanza virtuale è esplosiva: in tali condizioni, molti esseri umani sviluppano atteggiamenti sadicamente violenti nei confronti dei loro partner di conversazione digitale. Il *trolling* ne è l'epitome: parlo con te e m'impegno in una conversazione con te, eppure quello che ho in mente non è di scambiare idee, emozioni e piani di azione, ma rallegrarmi della mia capacità di spingere i tuoi bottoni provocando la tua rabbia, *ad libitum*.

L'anonimato è necessario nelle società repressive; consente ai membri delle minoranze perseguitate di esprimere i propri pensieri e cercare di rovesciare il regime acquisendo consenso e potere crescenti. *Nelle società non repressive, tuttavia, l'anonimato è necessario al fine di proteggere non tanto le voci oppresse quanto quelle che opprimono*. Non è uno strumento retorico nelle mani delle vittime del potere ma piuttosto uno strumento retorico nelle mani dei loro torturatori. È come il cappuccio sulla testa del boia. *Il trolling è, in un certo senso, una tortura verbale*, la quale però mira non a strappare tale o tale informazione da un corpo tormentato, ma a dare piacere attraverso lo spettacolo del suo inutile dolore, come nelle piazze medievali.

#### 4. *Trolling versus discorso pubblico*

Ciò che è stato detto finora è la ragione per cui la dimensione corale del *trolling* non dovrebbe essere trascurata. Come la tortura, il *trolling* non è mai solo una faccenda tra un torturatore e un torturato. Nella terminologia della semiotica greimasiana, si potrebbe dire che sia la tortura che il *trolling* implicano sempre un attante osservatore, cioè un'istanza che osserva il gioco sadico e ne trae piacere. In una certa misura, questo è vero anche per lo scherzo: dire qualcosa per ischerzo a un amico richiede non solo un mittente del messaggio umoristico e un suo ricevente, ma anche un terzo attore, il cui ruolo è quello di testimoniare lo scherzo e in qualche modo anche sancirne l'adeguatezza discorsiva. Ciò non significa che un attore conversazionale in carne e ossa debba osservare fisicamente la scena dell'ironia. In molti casi, infatti, colui che scherza sarà contemporaneamente il testimone dello scherzo, in qualche modo gioendo in previsione dell'effetto di sorpresa e ilarità, oltre che di sollievo, che procurerà la chiusura dello scherzo stesso. Analogamente, la scena del *trolling* implica anche alcuni osservatori, che tuttavia condividono nella maggior parte dei casi l'anonimato del *troll*: il *troll* non si esibisce di fronte a sé o a un gruppo di amici; il suo spettacolo sadico, invece, si offre a un pubblico che, essendo potenzialmente infinito e coincidendo con tutti quelli che potrebbero incontrare le parole del *troll* nel web, diventa *ipso facto* un pubblico anonimo, al quale, ancora una volta, non viene assegnata alcuna responsabilità specifica. Il *trolling*, quindi, comporta un'ininterrotta e infruttuosa provocazione da parte di un anonimo torturatore per il piacere di un pubblico anonimo, una folla digitale che assomiglia in qualche modo a quelle che, in passato, avrebbero assistito con entusiasmo allo spettacolo delle esecuzioni pubbliche.

#### 5. *Trolling versus polemica*

Attraverso il confronto e il contrasto con pratiche discorsive simili, si sono individuati alcuni dei principali ingredienti semiotici del *trolling*: provocazione insensibile all'argomento; celia illimitata; gerarchia sadica di mittente e ricevente; anonimato sia del *troll* che del suo pubblico; carattere corale dell'"attante osservatore" del *trolling*, e così via. Sebbene tutte queste caratteristiche pragmatiche siano strettamente legate a un contesto socioculturale (che agisce sia come causa che come effetto) e sebbene producano effetti semantici, esse non sono tuttavia di *per sé* semantiche. Un'analisi separata deve quindi essere sviluppata per quanto riguarda la semantica del *trolling*, cioè i campi specifici di significato sui quali il *troll* di solito si basa. Suggestire che il *trolling* sia insensibile al suo argomento, infatti, non significa che questa pratica discorsiva possa svolgersi in relazione a qualsiasi area semantica. Affinché possa svilupparsi del *trolling*, il campo di senso al centro della conversazione digitale deve essere oggetto di controversia.

Come si è cercato di dimostrare altrove (Leone 2016) il livello di contenziosità delle aree di significato nella semiosfera dipende in ultima analisi dalla sua struttura specifica. Nessun argomento è intrinsecamente immune alla contesa e nessun argomento è intrinsecamente polemico. In generale, affinché il *trolling* si verifichi è sufficiente che la sua area semantica di riferimento sia suscettibile di dare origine a un'assiologia e, quindi, a una polarizzazione. Non appena un argomento implica in qualche modo una potenzialità di opinioni contrastanti, esso diventa una possibile area semantica per l'attività di *trolling*. Ma anche in questo caso è necessario condurre un'analisi contrastiva. Il *trolling* non è semplicemente una polemica, come non è semplicemente una provocazione o uno scherzo. In termini greimasiani, dato un certo campo di significato, il *trolling* costruisce parassitariamente la sua posizione, in modo tale da risultare non solo contrario, ma anche contraddittorio rispetto all'opinione espressa dall'interlocutore.

Uno degli aspetti socialmente inquietanti del *trolling*, infatti, consiste nel fatto che il *troll* non ha un'opinione sua, ma la costruisce in relazione a quella della controparte e vittima del *trolling*; il *troll*, inoltre, non persegue l'obiettivo di esprimere un'opinione radicalmente diversa e di convincere l'interlocutore e/o il proprio pubblico, ma cerca piuttosto di provocare, attraverso una specifica scelta di argomenti, la rabbia crescente del partner conversazionale per la gioia propria, del *troll*, e del suo pubblico sadico. Il *troll* vorrebbe essere assolutamente oltraggioso, e spesso lo è; tuttavia, per essere efficace, il discorso del *trolling* deve anche rispettare una specifica aspettualità. Quindi, "l'arte del *trolling*" implica anche che il *troll* non riveli la sua natura all'inizio, adottando argomenti o posizioni iniziali eccessivamente oltraggiosi. Un *trolling* in cui la vittima si renda conto subito di essere *trollata* non è un *trolling* riuscito, perché non dà origine a quel sadismo conversazionale prolungato che è al centro dell'estetica del *trolling*. L'aspettualità di questa pratica discorsiva consiste quindi nel misurare l'esagerazione degli argomenti, così che le iniziali posizioni semantiche contraddittorie non rivelino immediatamente la vera natura del gioco ma intrappolino l'interlocutore in una spirale emotiva, in cui argomenti progressivamente sempre più intollerabili vengono usati senza rivelare, tuttavia, alla finzione della loro pragmatica.

## 6. *Trolling versus menzogna*

Il *trolling*, tuttavia, non è solo caratterizzato da una pragmatica specifica e da una particolare semantica; anche la sua logica sintattica contribuisce all'effetto semiotico complessivo di questo genere discorsivo. Per irritare la controparte di una conversazione, la scelta e la perorazione di argomenti contraddittori è necessaria ma non sufficiente. Un'attenta analisi del *trolling* mostra che le sue vittime sono spesso sempre più indignate non solo a causa degli argomenti usati dal *troll* ma anche a causa della sintassi dell'argomentazione. Per raggiungere il suo obiettivo sadico, il *trolling* deve essere pieno di *non sequitur*, ripetizioni, petizioni di principio, argomenti *ad personam* e così via, dispiegando abilmente una serie di errori logici che costituiscono una sorta di contro-manuale di retorica. La pragmatica, la semantica e la sintassi del *trolling* individuano le caratteristiche principali di questo fenomeno come pratica discorsiva e comunicazione testuale. Tale caratterizzazione interna, tuttavia, non è di *per sé* esaustiva, ma deve condurre a una migliore comprensione del contesto socioculturale del *trolling*, in termini sia dei suoi effetti che delle sue cause.

## 7. Dolore

Per quanto riguarda i primi, che sono probabilmente più facili da osservare e analizzare, sono state espresse opinioni discrepanti sulle conseguenze sociali del *trolling*. Da una parte si potrebbe pensare che, testando in modo oltraggioso i limiti della tolleranza conversazionale, il *trolling* sia effettivamente vantaggioso, poiché espone i paradossi, i tabù e le ipocrisie della conversazione digitale odierna. Da questo punto di vista, il *trolling* potrebbe essere considerato come una nuova istanza nella serie di voci altamente anticonvenzionali che, dall'etica punzecchiante di Socrate fino all'estetica del clown moderno, hanno contribuito a scuotere la società dalle sue radicate certezze, favorendo così il sano rinnovamento della sua energia morale. Una comunità che è in grado di reagire al *trolling*, infatti, diventa una comunità più forte, e con una maggiore capacità di discriminare tra posizioni tollerabili e intollerabili. Tanto per fare un esempio: fra le pratiche del *trolling* si registra anche quella d'inviare le foto cruente della vittima di un incidente alla famiglia, in modo da accrescerne il dolore; questo è chiaramente un comportamento sadico e moralmente inaccettabile in tutte le società; in tutte le culture,

mostrare rispetto, o almeno non mostrare mancanza di rispetto, per la morte di giovani innocenti e il dolore delle loro famiglie è un pilastro di empatia condivisa. Ignorando e calpestando questo tabù, i *troll* indicano involontariamente la crisi dei modelli tradizionali di empatia nell'arena digitale, così come l'ipocrisia del dolore globale; allo stesso tempo, attraverso la deprecazione del *trolling* e il ripristino di questo tabù, le società rinnovano e rafforzano i loro confini morali, ridefinendo e rinvigorendo la distinzione tra ciò che è moralmente ammissibile e ciò che non lo è.

## 8. Meta-dolore

L'effetto più dirompente del *trolling*, tuttavia, non consiste nel dolore che esso provoca in questi casi evidenti di sadismo conversazione: solo un *troll* invierebbe le immagini del cadavere mutilato della vittima di un incidente alla sua famiglia. Anche se tragicamente atroci, tali atti non sono però così dirompenti come il meta-dolore provocato dal *trolling* quando la sua natura non è chiaramente distinguibile. In termini più generali, la peggiore conseguenza sociale del *trolling* è quella di rendere sempre più difficile individuare il *trolling* stesso. La possibilità di etichettare un frammento di discorso come "*trolling*" non può semplicemente dipendere dalle caratteristiche pragmatiche, semantiche e sintattiche descritte sopra. Esse sono tutte necessarie per definire il *trolling*, che le manifesta sistematicamente. Il *trolling*, tuttavia, può essere definito adeguatamente solo in termini d'intenzionalità. In altre parole, solo quella occorrenza testuale provocatoria, dirompente e oltraggiosa il cui contenuto non corrisponde a nessuna delle credenze reali del *troll* può essere definita come "*trolling*". Ciò non significa che il *trolling* sia una bugia, cioè che la sua espressione sia contraria o contraddittoria rispetto a ciò che in realtà il *troll* crede. *Ciò che in ultima istanza definisce il trolling è l'irrelevanza della relazione tra ciò che il troll dice in una conversazione e ciò in cui crede.*

Il *trolling* sconvolge profondamente l'etica della conversazione della civiltà umana perché separa l'espressione dal contenuto, il significante dal significato, la comunicazione dall'intenzione. Ciò che conta non sono i pensieri o le emozioni invisibili che la comunicazione significa, ma l'oltraggio visibile che essa provoca. In termini metaforici, il *trolling* è socialmente pericolosa non perché avvelena l'acqua della comunicazione, ma perché rende molto difficile, in modo crescente, distinguere tra acqua potabile e acqua imbevibile, tra la critica delle tendenze tradizionali e il loro *trolling*. Come nel caso delle teorie del complotto, anche nel *trolling* la peggiore conseguenza di questa pratica sadica del discorso è quella di screditare la critica sociale che invece non è *trolling*, critica che, proprio a causa della proliferazione del *trolling*, finisce per essere difficile da distinguere da esso e, quindi, finisce per essere screditata come mera istanza di esso. Come è stato sottolineato in precedenza, l'ironia è sempre stata un potente strumento retorico per lo smantellamento dello *status quo* morale, eppure la proliferazione di *trolling* anonimi disinnescava questo dispositivo e lo rende non disponibile nelle arene digitali, dando origine alla famosa legge di Nathan Poe<sup>3</sup>: in un mondo di *troll*, la satira diventa impossibile, perché può sempre essere scambiata, e spesso lo è, per una dichiarazione non satirica, che difende proprio ciò su cui intende ironizzare.

*Si immagini un mondo in cui, ogni volta che qualcuno dice qualcosa che non ci piace, non siamo in grado di determinare se si tratti o meno di una dichiarazione in buona fede.* Un tale mondo, la cui realizzazione è forse non irrealistica e lontana nel futuro, sarebbe tale per cui la

---

<sup>3</sup> «Senza una faccina ammiccante o altro palese segnale di umorismo, è assolutamente impossibile parodiare un creazionista in modo tale che *qualcuno* non lo scambi per l'originale»; «La legge di Poe» si basa su un commento scritto da Nathan Poe nel 2005 su christianforums.com, un forum Internet sul fondamentalismo cristiano.

conversazione cesserebbe di essere una struttura discorsiva per la creazione di una comunità di interpreti e, quindi, per la risoluzione pacifica dei conflitti. Questo è il motivo per cui - anche se è difficile etichettare un fenomeno tipicamente digitale come il *trolling* con categorie come “di destra” o “fascista”, che appartengono a un’epoca storica diversa - è innegabile che, incoraggiando sistematicamente il sadico rallegrarsi del disagio altrui, la ridicolizzazione degli estranei, e, soprattutto, la disintegrazione di quell’arena conversazionale che fornirebbe invece ai partecipanti un quadro nonviolento per la risoluzione del conflitto, il *trolling* intrinsecamente è un comportamento fascista, nel senso che prospera sull’istituzione e il mantenimento di una comunità la cui coesione ed estetica interne dipendono dalla dolorosa sottomissione di una vittima.

## 9. Conclusioni

Il lavoro del semiotico dovrebbe essere distinto da quello del sociologo. Il primo potrebbe aiutare il secondo offrendo una descrizione articolata del fenomeno discorsivo del *trolling* e ricevendone, in cambio, informazioni extra-testuali necessarie per comprendere appieno gli effetti e, soprattutto, le cause di tale pratica violenta. Nel presente contesto, si possono citare solo alcune ipotesi, che derivano tutte dalla considerazione che le caratteristiche pragmatiche, semantiche e sintattiche del *trolling* potrebbero essere in realtà una risposta a una condizione sociale ed esistenziale che esse cercano di compensare. Cosa spinge un *troll* ad agire come tale? Prima di tutto, il *trolling* potrebbe essere un sintomo particolarmente spettacolare di un atteggiamento più generale, che è quello che i sociologi hanno già individuato ed etichettato come la “sindrome del no”. Oggi, le comunità sono difficili da plasmare attorno a valori positivi e progetti di condivisione e costruzione; le comunità prendono più facilmente forma attorno a progetti negativi di opposizione a ciò che è considerato “il *mainstream*” o “l’establishment”. Da questo punto di vista, l’attrattiva del *trolling* potrebbe consistere nella sua capacità di offrire un senso di comunità, appartenenza e legittimità a coloro che s’impegnano sadicamente a smantellare il “*mainstream* morale”. Dato che questo “*mainstream* morale” nelle società postmoderne diventa sempre più ristretto, i *troll* devono ricorrere a comportamenti viepiù scandalosi per definire la loro opposizione, al punto che l’unico modo che a essi rimane per generare una posizione esistenziale e un consenso comunitario è di sostenere apertamente la crudeltà. Come il populismo è la rivolta dell’emarginato sociale contro ciò che egli o ella ritiene l’abuso del sistema di rappresentazione politica, così il *trolling* è la rivolta dell’emarginato morale contro la comunità della morale tradizionale; è sentendosi moralmente superiore o, semplicemente, indifferente rispetto a essa che il *troll* trae il proprio godimento esistenziale

Perché mai qualcuno, e presumibilmente un giovane, dovrebbe provare piacere estetico nell’innescare l’indignazione di un interlocutore adottando atteggiamenti assurdi e ostili? La risposta definitiva potrebbe essere la seguente: i *troll* si sentono così totalmente impotenti nella tradizionale arena della conversazione pubblica, incapaci di convincere qualcuno di qualsiasi cosa e, peggio, incapaci di essere convinti da qualcuno di qualcosa, che l’unica fonte di potenziamento esistenziale su cui possono contare è quella di rompere la macchina della conversazione stessa, esattamente come un giocatore di scacchi rovescia la scacchiera perché non è più in grado di sfuggire allo scacco matto o, con una metafora ancora più appropriata, come il bambino che, non essendo in grado di capire come funziona un giocattolo, lo fa a pezzi.

Sfortunatamente, il giocattolo che un crescente numero di *troll* sta cercando in modo inquietante di distruggere non è di minor rilievo: è il gioco del discorso pubblico.

## Bibliografia

Bond, Robert (1999), «Links, Frames, Meta-Tags, and Trolls» in *International Review of Law, Computers & Technology*, vol. 13, n. 3, pp. 317-323.

Buckels, Erin E., Trapnell, Paul D., and Paulhus, Delroy L. (2014), «Trolls just Want to Have Fun» in *Personality and Individual Differences*, vol. 67, September, pp. 97-102.

Hardaker, Claire (2010), «Trolling in Asynchronous Computer-Mediated Communication: From User Discussions to Academic Definitions», in *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, vol. 6, n. 2, pp. 215-242.

Herring, Susan, Job-Sluder, Kirk, Scheckler, Rebecca, and Barab, Sasha (2017), «Searching for Safety Online: Managing ‘Trolling’ in a Feminist Forum», from [http://www-bcf.usc.edu/~fulk/620overview\\_files/Herring.pdf](http://www-bcf.usc.edu/~fulk/620overview_files/Herring.pdf)

Krappitz, Stefan (2017), «Troll Culture», from <http://www.wwwwww.at>

Leone, Massimo (2017), «Silence Propaganda: A Semiotic Inquiry into the Ideologies of Taciturnity», in *Signs and Society*, vol. 5, n. 1 (Spring), pp. 154-182.

NATO STRATCOM (2017), *Internet Trolling as a Tool of Hybrid Warfare: The Case of Latvia*, from <http://www.stratcomcoe.org/internet-trolling-hybrid-warfare-tool-case-latvia-0>

Phillips, Whitney (2015), *This is Why We Can't Have Nice Things: Mapping the Relationship between Online Trolling and Mainstream Culture*, MIT Press, Cambridge, MA, pp. 1-256.

Poe, Nathan (2005) «Big Contradictions in the Evolution Theory», from <https://www.christianforums.com/threads/big-contradictions-in-the-evolution-theory.1962980/page-3#post-17606580>

Revillard, Anne (2000), «Les interactions sur l'Internet», in *Terrains & Travaux*, vol. 1, n. 1, pp. 108-129.

Shachaf, Pnina and Noriko, Hara (2010), «Beyond Vandalism: Wikipedia Trolls», in *Journal of Information Science*, vol. 36, n. 3, pp. 357-70.

Thibault, Mattia (2016), «Trolls, Hackers, Anons. Conspiracy Theories in the Peripheries of the Web», in *Lexia: International Journal of Semiotics*, vol. 23-24, pp. 387-408.

Turton-Turner, Pamela (2017) *Villainous Avatars: The Visual Semiotics of Misogyny and Free Speech in Cyberspace*, from <http://forumonpublicpolicy.com/vol2013.no1/vol2013archive/turton.pdf>

Walter, Tony, Hourizi, Rachid, Moncur, Wendy, and Pitsillides, Stacey (2011), «Does the Internet Change How We Die and Mourn? Overview and Analysis», in *Omega: Journal of Death & Dying*, vol. 64, n. 4, pp. 275-302.