



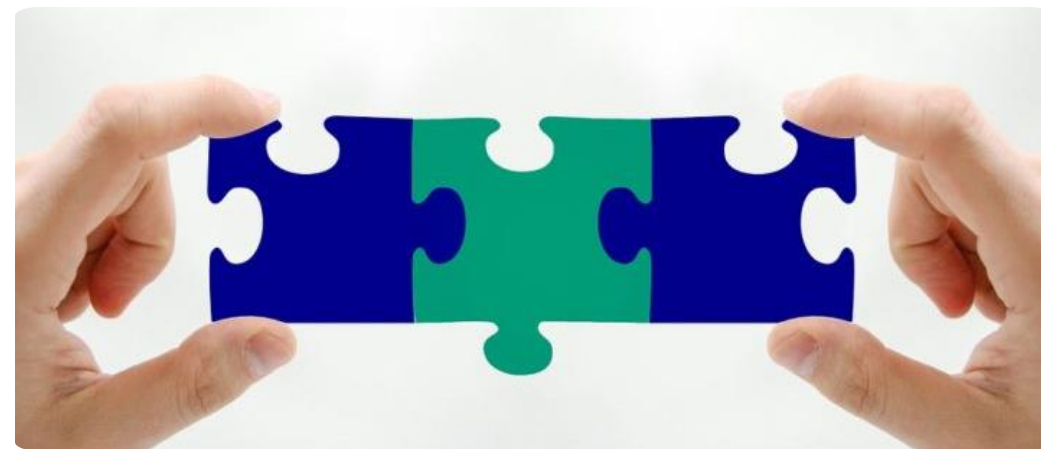
# Comunicazione interna ed esterna attraverso i social media

Scuola Quadri maggio 2022

## Comunicazione globale

Immagine  
della scuola, del dirigente, del docente

**CAPITALE RELAZIONALE:** capacità di costruire  
relazioni fiduciarie con i propri stakeholder  
/Stakeholder engagement



## I piani della comunicazione 1



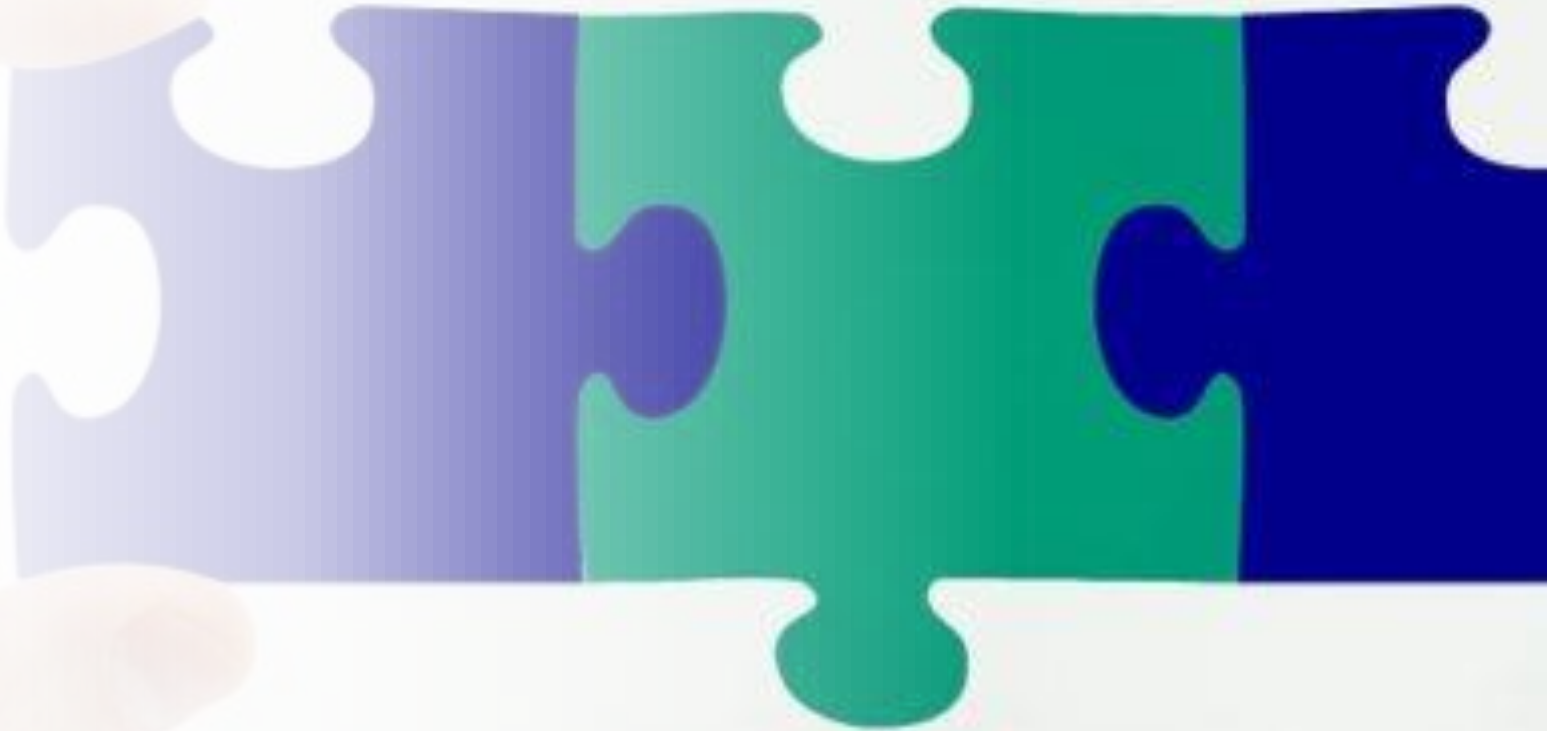
## Comunicazione globale

### La comunicazione INTERNA:

[http://www.rassegnaistruzione.it/rivista/rassegna\\_03\\_0607/maurizio\\_scuola.pdf](http://www.rassegnaistruzione.it/rivista/rassegna_03_0607/maurizio_scuola.pdf)

---

## I piani della comunicazione 2



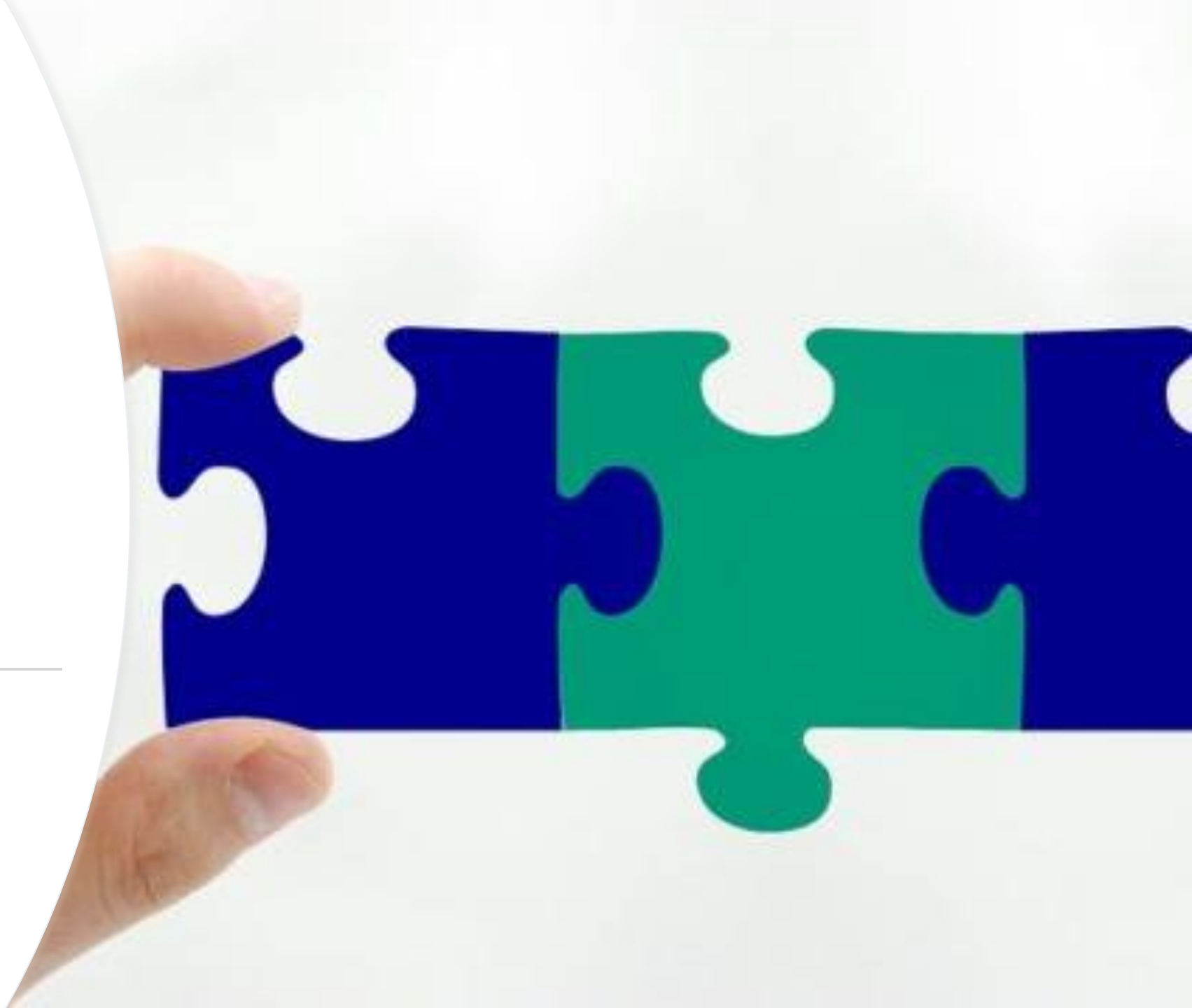


## Comunicazione globale

Le patologie  
della comunicazione

---

## I piani della comunicazione 2



Occorre distinguere tra piano pubblico e privato ma fino a un certo punto...

*d.P.R. 16/04/2013, n. 62 -  
Regolamento recante codice di  
comportamento dei dipendenti  
pubblici*

---

**Publico vs privato?**





d.P.R. 16/04/2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici

### Art. 10 Comportamento nei rapporti privati

*1. Nei rapporti privati, comprese le relazioni extralavorative con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, il **dipendente** non sfrutta, né menziona la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino e **non assume nessun altro comportamento che possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.***

## Publico vs privato?

## CCNL 2016/2018 comparto istruzione e ricerca

### Art. 11 Obblighi del dipendente

**1.** Il **dipendente** conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire la Repubblica con impegno e responsabilità e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, anteponendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui. **Il dipendente adegua altresì il proprio comportamento ai principi riguardanti il rapporto di lavoro, contenuti nel codice di comportamento di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 165/2001 e nel codice di comportamento adottato da ciascuna amministrazione.**

## CCNL 2016/2018 area istruzione e ricerca

### Art. 26 Obblighi del dirigente

**1.** Il **dirigente** conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire la Repubblica con impegno e responsabilità e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, anteponendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui. **Il dirigente osserva il codice di comportamento di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 165/2001, nonché lo specifico codice di comportamento adottato dall'amministrazione nella quale presta servizio.**



# Publico vs privato?

La web reputation è la reputazione online di una persona fisica o giuridica ed è costituita dalla **percezione che gli utenti del web hanno di quello specifico soggetto**

**Ogni azione che si compie online**, quindi, va a incidere sulla propria web reputation, poiché ogni comportamento e ogni notizia reperibile in rete contribuiscono a formare l'idea che l'utente si crea e il giudizio che lo stesso esprime con riferimento ad una persona o ad un brand.

<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/web-reputation-cose-e-come-curare-la-reputazione-online/>

## La web reputation





## *Casi concreti: vignetta su Facebook*

*Un dirigente scolastico pubblica sul suo profilo Facebook vignette denigratorie nei confronti del dirigente tecnico incaricato di un'ispezione presso la sua scuola*

**Il fatto integra la contestazione di addebito**

## *Casi concreti: commento su Facebook*

*Un dirigente scolastico riceve dal Sindaco notizia circa commenti offensivi nei confronti di un assessore formulati da un docente sul suo profilo Facebook e ne sollecita l'azione disciplinare*

## *I social media come «piazza immateriale»: ‘mi piace’*

*«La Cassazione, I sezione penale, con sentenza 11 luglio 2014, n.37596, ha assimilato la piattaforma sociale Facebook a una sorta di "piazza immateriale" che consente un numero indeterminato di "accessi" e di visioni: essa dunque, al pari di ogni social network o community liberamente accessibile da parte di chiunque utilizzi la rete, costituisce un vero e proprio "luogo" aperto al pubblico [...] Sennonché, **assumono rilevanza disciplinare non solo i messaggi postati direttamente dall'autore, ma anche le mere condivisioni attuate mediante il "mi piace" o con altri strumenti che hanno l'effetto di rilanciare il contenuto del messaggio, diffondendolo ulteriormente, dal profilo di chi ha operato la condivisione. È infatti evidente come la condivisione, lungi dall'essere neutra e priva di conseguenze, implica un'adesione al messaggio originario, che viene sostanzialmente ratificato e fatto proprio dal condividente»***

<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/web-reputation-cose-e-come-curare-la-reputazione-online/>

## Casi concreti: emoticon scatologico

**Diffamazione sui social network: anche un'emoticon può essere offensiva - Tribunale VERONA - Sezione Prima - Sentenza 24/01/2022 n° 107**

*Il diritto di critica, che può essere esercitato da chiunque quale estrinsecazione della libera manifestazione del pensiero, ha rango costituzionale al pari del diritto all'onore e alla reputazione. [...]*

***Un'emoticon a forma di escremento, anche se non qualifica in sé e per sé la persona cui è destinata, rappresenta un attributo gratuitamente offensivo al post, che supera il limite della continenza. L'uso delle emoticon a fini di brevità e incisività della comunicazione è invalso nella prassi della messaggistica; ciò non toglie che l'utilizzo di tali immagini debba comunque sottostare ai limiti in generale previsti per il diritto di critica e di manifestazione del pensiero, limiti tesi a tutelare diritti altrui.***

(Nel caso di specie, una persona che rivestiva una carica pubblica è stata condannata per aver diffamato un'altra persona, anch'essa impegnata in attività pubblica, tramite i social network. Il Tribunale ha ritenuto che un'emoticon a forma di escremento eccedesse rispetto allo scopo informativo e di critica del post, superando il limite della continenza. La critica sull'operato della destinataria si sarebbe potuta esprimere, anche con toni pungenti, senza ricorrere ad immagini di dileggio, superflue rispetto al diritto di manifestare il proprio disappunto o disaccordo. La convenuta è stata condannata a pagare un risarcimento e le spese legali, nonché a pubblicare sul proprio profilo il contenuto della sentenza)

# Il reato di diffamazione

## Articolo 595 codice penale

*Chiunque, fuori dei casi indicati nell'articolo precedente, comunicando con più persone, offende l'altrui reputazione, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a euro 1.032.*

*Se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato, la pena è della reclusione fino a due anni, ovvero della multa fino a euro 2.065,*

*Se l'offesa è recata col mezzo della stampa **o con qualsiasi altro mezzo di pubblicità**, ovvero in atto pubblico, la pena è della reclusione da sei mesi a tre anni o della multa non inferiore a euro 516.*

*Se l'offesa è recata a un Corpo politico, amministrativo o giudiziario, o ad una sua rappresentanza o ad una autorità costituita in collegio, le pene sono aumentate.*

# Casi concreti: diritto di critica

## **Diffamazione: quali i limiti della critica politica nel bisticcio tra Sindaco e Consiglieri d'Istituto - Corte di Cassazione - Penale - Sentenza 12/09/2019 n° 37864**

*Sussiste l'esimente del diritto di critica e conseguentemente non sussiste il reato di diffamazione, allorché il discorso critico abbia un contenuto prevalentemente valutativo e si sviluppi nell'alveo di una polemica intensa e dichiarata su temi di rilevanza sociale (nel caso di specie, si trattava di un giudizio circa la destinazione da dare a una struttura pubblica della città), **senza trascendere in attacchi personali**, finalizzati all'unico scopo di aggredire la sfera morale altrui, e senza che il nucleo ed il profilo essenziale dei fatti siano strumentalmente travisati e manipolati.*

(Nel caso, l'imputato aveva fatto diffondere per la città di cui era sindaco un volantino per contraddire il deliberato del consiglio di istituto di una scuola primaria, situata all'interno di un fabbricato che, invece, l'amministrazione comunale intendeva destinare a poliambulatorio. Nello scritto si affrontavano tre vicende di interesse pubblico, tra le quali il trasferimento del predetto plesso scolastico: l'imputato, rivolgendosi a due consiglieri di istituto, indicati nominativamente, affermava che essi "anzi di perseguire, nel loro ruolo di rappresentanti dei genitori, l'interesse a un miglior andamento della scuola pubblica, cercano pavidamente, da quelle postazioni di fare beccera battaglia politica", e li invitava a confrontarsi in luoghi pubblici piuttosto che continuare "a gettare fango. Evidentemente è quello l'ambiente in cui si trovano meglio" Afferma la Corte di Cassazione: "Ciò che integra, infatti, l'abuso del diritto è la gratuità delle modalità del suo esercizio, non inerenti al tema apparentemente in discussione, che risultano finalizzate a ledere esclusivamente la reputazione del soggetto interessato [...]. Ciò non è nel caso in scrutinio, dove le parole del sindaco imputato sono chiaramente espressive del suo dissenso verso l'azione svolta, nell'esercizio di una funzione amministrativa, attraverso i verbali del consiglio di istituto, dai predetti consiglieri. La critica è stata legittimamente esposta e contenuta nei limiti di un linguaggio che non aggredisce la sfera personale dei destinatari della critica, poiché, come si ripete, essa si è limitata a una censura dell'operato amministrativo, e delle sue modalità concrete, e non attinge la persona, il suo onore e la sua reputazione").

## Casi concreti: e-mail

**È diffamazione l'invio di una missiva a contenuto denigratorio ad una pluralità di destinatari - Corte di Cassazione - Penale - Sentenza 20/02/2018 n° 8198**

*Integra il delitto di diffamazione l'invio da parte del Sindaco ad una pluralità di autorità di una missiva, con la quale egli riferiva del comportamento tenuto dal Dirigente Scolastico in occasione di uno sciopero studentesco, utilizzando frasi denigratorie nei confronti del Dirigente Scolastico stesso.*

*La condotta tenuta dal Sindaco non può essere scriminata dall'art. 51 c.p. (sub specie di adempimento del dovere), poiché nel conformarsi all'obbligo (ammettendo che un tale obbligo fosse esistente nel caso di specie) il pubblico agente avrebbe dovuto comunque limitarsi all'adempimento del dovere, senza eccedere dai propri compiti di ufficio. Al contrario, le modalità in cui si è dispiegata la condotta inducono a concludere che l'imputato, con intento volontario e consapevole, abbia voluto offendere la reputazione della parte civile e non semplicemente adempiere ad un proprio dovere d'ufficio, reale o putativo che fosse.*

(Nel caso di specie, con la lettera in questione il Sindaco riferiva al Provveditore, al Prefetto, all'Assessorato regionale dei beni culturali e al Comando dei carabinieri che il dirigente scolastico aveva organizzato uno sciopero degli studenti e li aveva strumentalizzati, capeggiando un corteo di "ragazzi innocenti, per la loro giovane età, circuiti dallo stesso")

## Casi concreti: offesa su Whatsapp

**Commette il reato di diffamazione chi offende nella chat di gruppo di Whatsapp - Corte di Cassazione - Sezione Quinta - Sentenza 21/02/2019 n° 7904**

*Le offese contenute nella chat di gruppo whatsapp configurano il delitto di **diffamazione**.*

*La eventualità che tra i fruitori del messaggio vi sia anche la persona nei cui confronti vengono formulate le espressioni offensive non può indurre a ritenere che, in realtà, venga, in tale maniera, integrato l'illecito civile di ingiuria piuttosto che il delitto di diffamazione.*

*Infatti, sebbene il mezzo di trasmissione/comunicazione adoperato ('e-mail' o 'internet) consenta, in astratto, anche al soggetto vilipeso di percepire direttamente l'offesa, il fatto che messaggio sia diretto ad una cerchia di fruitori – i quali, peraltro, potrebbero venirne a conoscenza in tempi diversi -, fa sì che l'addebito lesivo si collochi in una dimensione ben più ampia di quella interpersonale tra offensore ed offeso con la conseguente realizzazione dell'offesa alla reputazione della persona ricompresa nella cerchia dei destinatari del messaggio.*

(Nel caso di specie è stato comunque dichiarato non luogo a procedere nei confronti dell'alunno indagato per il delitto di diffamazione cui all'art. 595 cod. pen., trattandosi di persona non imputabile perché minore degli anni quattordici al momento del fatto).



## Casi concreti: bacheca Facebook 1

**Commette il reato di diffamazione aggravata la docente che, sulla propria bacheca Facebook, accusa un collega di effettuare manipolazioni psicologiche nei confronti degli studenti - Corte di Cassazione - Sezione Quinta - Sentenza 14/04/2021 n° 13979**

*La diffusione di un messaggio diffamatorio attraverso l'uso di una bacheca "facebook" integra un'ipotesi di diffamazione aggravata ai sensi dell'art. 595 c.p., comma 3, sotto il profilo dell'offesa arrecata "con qualsiasi altro mezzo di pubblicità" diverso dalla stampa, poiché la condotta in tal modo realizzata è potenzialmente capace di raggiungere un numero indeterminato, o comunque quantitativamente apprezzabile, di persone; tuttavia non può dirsi posta in essere "col mezzo della stampa", non essendo i social network destinati ad un'attività di informazione professionale diretta al pubblico. Sempre in tema di diffamazione l'esimente del diritto di critica postula una forma espositiva corretta, strettamente funzionale alla finalità di disapprovazione e che non trasmodi nella gratuita ed immotivata aggressione dell'altrui reputazione, ma non vieta l'utilizzo di termini che, sebbene oggettivamente offensivi, siano insostituibili nella manifestazione del pensiero critico in quanto non hanno adeguati equivalenti.*

(Nel caso di specie la Suprema Corte ha confermato la condanna di una docente che su Facebook aveva definito "spregevole" un collega accusandolo altresì di manipolazioni psicologiche nei confronti degli studenti).

## *Casi concreti: bacheca Facebook 2*

*Cassazione penale , sez. V , 03/05/2018 , n. 40083*

*La diffusione di un messaggio diffamatorio attraverso l'uso di una bacheca "facebook" integra un'ipotesi di **diffamazione aggravata ai sensi dell' art. 595, comma terzo, cod. pen.**, poiché trattasi di condotta potenzialmente capace di raggiungere un numero indeterminato o comunque quantitativamente apprezzabile di persone*

## Casi concreti: fotomontaggio

### Docente diffamato via web: come va quantificato il risarcimento del danno? - Corte di Cassazione - Sezione Terza - Ordinanza 26/05/2020 n° 9713

*La pubblicazione di una pagina web che rappresenta **in fotomontaggio** la figura del professore in abiti femminili **discinti** integra il reato di diffamazione aggravata e comporta la condanna degli alunni responsabili al risarcimento del danno non patrimoniale. Ai fini dell'entità del risarcimento si deve avere riguardo alla capacità offensiva del fotomontaggio e della diffusione della pagina web visitata.*

(La Cassazione ha confermato la Sentenza della Corte d'appello di Catania che, in parziale riforma della decisione del Tribunale, rideterminava in complessivi Euro 5.000,00 -a fronte dei 60.000 euro liquidati dal Giudice di primo grado l'ammontare del danno non patrimoniale).

## *Il dolo*

*Cassazione penale, sez. I, 22/01/2014, n. 16712*

*Il reato di diffamazione a mezzo Facebook **non richiede la sussistenza del dolo specifico**, essendo sufficiente, per quanto attiene l'elemento soggettivo, la consapevolezza di pronunciare una frase lesiva dell'altrui reputazione correlata alla volontà che venga a conoscenza di almeno due persone*

## Casi concreti: chat privata 1

**Illegittimo il licenziamento intimato per le espressioni rivolte dal lavoratore all'azienda e al suo amministratore in una chat di gruppo privata di Facebook - Corte di Cassazione - Lavoro - Ordinanza 10/09/2018 n° 21965**

*I messaggi che circolano attraverso le nuove forme di comunicazione, ove inoltrati non ad una moltitudine indistinta di persone, ma unicamente agli iscritti ad un determinato gruppo, come nelle chat private o chiuse, devono essere considerati alla stregua della corrispondenza privata, chiusa ed inviolabile. La conversazione avvenuta con tali forme non solo esclude un interesse alla divulgazione dei fatti e delle notizie oggetto di comunicazione, ma impone anche l'esigenza di tutela della libertà e della segretezza della comunicazione stessa.*

(Fattispecie nella quale viene confermata dalla Corte di Cassazione l'illegittimità del licenziamento intimato ad un dipendente, all'epoca RSA, a seguito delle espressioni rivolte dallo stesso all'azienda e al suo amministratore all'interno della chat del gruppo Facebook del sindacato, ritenendo insussistenti i requisiti soggettivi ed oggettivi del reato di diffamazione. La Suprema Corte evidenzia che la conversazione tra gli iscritti era da essi stessi intesa e voluta come privata e riservata, uno sfogo in un ambiente ad accesso limitato, con esclusione della possibilità che quanto detto in quella sede potesse essere veicolato all'esterno - tanto che ciò è avvenuto per mano di un anonimo -, il che, ad avviso della Corte, porta ad escludere qualsiasi intento o idonea modalità di diffusione denigratoria.

Sul tema si segnala Cassazione sent. 10280/2018 che, invece, ha confermato il licenziamento di un dipendente che sulla propria bacheca virtuale di Facebook aveva pubblicato affermazioni in cui si esprimeva disprezzo per l'azienda, in quanto l'uso della bacheca Facebook per la potenziale capacità di raggiungere un numero indeterminato di persone integra un'ipotesi di diffamazione.)

## Casi concreti: chat privata 2

### **Messaggi vocali postati su whatsapp: limiti alla rilevanza disciplinare - Tribunale FIRENZE - Lavoro - Sentenza 16/10/2019 n° 854**

*I messaggi vocali indirizzati a un gruppo Whatsapp riservato ai soli partecipanti, pur recanti affermazioni diffamatorie o ingiuriose, configurano comunicazioni diffuse in un ambiente ad accesso limitato idoneo a veicolare all'esterno quanto detto in quella sede e, pertanto, fanno escludere qualsiasi intento o idonea modalità di diffusione denigratoria rilevante ai fini disciplinari.*

(Nel caso di specie, il lavoratore era stato licenziato per avere registrato, su una chat di whatsapp denominata "Amici di lavoro" alcuni messaggi vocali, riferiti al superiore gerarchico e ad altri colleghi, con contenuti offensivi, denigratori, minatori e razzisti. Il dipendente, a sua volta, non aveva contestato di essere l'autore dei messaggi vocali, ma ne aveva dedotto l'irrilevanza disciplinare in quanto essi erano stati registrati in una chat privata, le cui comunicazioni erano comprese nell'ambito di tutela dell'art. 15 della Costituzione, che protegge la libertà e la segretezza della corrispondenza e di ogni altra forma di comunicazione.

Il Giudice di Firenze, preso atto che i messaggi del ricorrente erano indirizzati a una chat "chiusa", ossia riservata ai soli partecipanti, ne ha escluso la rilevanza disciplinare e, quindi, ha annullato il licenziamento. La sentenza del Tribunale di Firenze richiama espressamente l'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione con ordinanza 10 settembre 2018, n.21965, secondo cui la tutela costituzionale della libertà e della segretezza della corrispondenza presidia anche i messaggi di posta elettronica scambiati mediante mailing list riservata. Ne consegue che la sanzionabilità dei messaggi ingiuriosi o discriminatori esige che essi siano direttamente inviati alla vittima dell'aggressione verbale, oppure pronunciati in una chat "aperta", ossia non circoscritta a un limitato ambito di partecipanti. Per quanto riguarda le chat, quindi, l'elemento decisivo è costituito dalla pubblica diffusività della condotta dell'agente. Qualora tale presupposto sia mancante, anche affermazioni offensive o discriminatorie sono idonee a determinare un'effettiva violazione dell'obbligo di fedeltà del lavoratore e, pertanto, sfuggono al potere disciplinare del datore di lavoro).

## Casi concreti: disciplinare

**Whatsapp: i messaggi offensivi indirizzati alla vittima sono rilevanti sul piano disciplinare - Tribunale MODENA - Lavoro - Sentenza 17/12/2019 n° 374**

*Messaggi whatsapp di natura ingiuriosa e aggressiva indirizzati direttamente al superiore gerarchico, ancorché indotti dalla volontà di reagire a condotte di colleghi percepite come discriminatorie, **sono rilevanti disciplinarmente** e possono iscriversi nell'ambito di una grave violazione al **dovere di subordinazione** del dipendente nei confronti del datore di lavoro.*

*L'elencazione delle ipotesi di giusta causa contenuta nei contratti collettivi, al contrario che per le sanzioni disciplinari con effetto conservativo, ha valenza meramente esemplificativa e non esclude, perciò, la sussistenza della giusta causa per un grave inadempimento o per un grave comportamento del lavoratore contrario alle norme della comune etica o del comune vivere civile alla sola condizione che tale grave inadempimento o tale grave comportamento, con apprezzamento di fatto del giudice di merito non sindacabile in sede di legittimità se congruamente motivato, abbia fatto venir meno il rapporto fiduciario tra datore di lavoro e lavoratore.*

(La decisione in commento, pur emessa con riferimento a una fattispecie occorsa nell'ambito del lavoro aziendale, contiene principi di portata generale, validi anche per il mondo della scuola. Nel caso di specie, il Tribunale ha confermato il licenziamento di un dipendente che, tra le altre cose, nella tarda serata di un giorno festivo, dopo aver tentato inutilmente di contattare telefonicamente il suo superiore gerarchico, a fronte dell'insuccesso di tale iniziativa, aveva inviato allo stesso numerosi messaggi via whatsapp, contenenti insulti e sproloqui. Tale condotta è stata ritenuta dal Giudice una grave insubordinazione, ancorché realizzata fuori dall'orario di lavoro e dai locali aziendali).

## *Casi concreti: la disabilità*

*Un dirigente scolastico rende noti al Collegio dei docenti i nominativi dei genitori di alcuni alunni disabili che hanno criticato il suo operato tramite missiva indirizzata esclusivamente alla sua attenzione*

Violazione della privacy

Rileva dal punto di vista disciplinare, della responsabilità civile e sotto il profilo sanzionatorio (Garante privacy)



## *Casi concreti: la mailing list di istituto*

*Un dirigente scolastico formula un « ammonimento » a un docente all'interno della mailing list di istituto*

Violazione della privacy

Rileva dal punto di vista disciplinare, della responsabilità civile e sotto il profilo sanzionatorio (Garante privacy)

## Qualche consiglio

- ✓ Ricordarsi che, in quanto dirigenti e docenti, siamo sempre degli «osservati speciali», anche nel contesto privato
- ✓ Curare la propria *web reputation*
- ✓ Valutare se un determinato comportamento possa nuocere all'immagine dell'amministrazione
- ✓ Evitare di lanciarsi in commenti nei confronti dell'amministrazione
- ✓ Astenersi nei propri commenti da toni «urlati» e ingiuriosi e da espressioni «colorite»
- ✓ Ricordarsi non solo dei destinatari diretti, ma anche di quelli 'indiretti'