



# 1. Introduzione

## 1.1. Finalità

Il bullismo è un fenomeno conosciuto ma negli ultimi anni, attraverso l'uso intensivo delle nuove tecnologie da parte delle giovani generazioni, ha assunto forme devastanti.

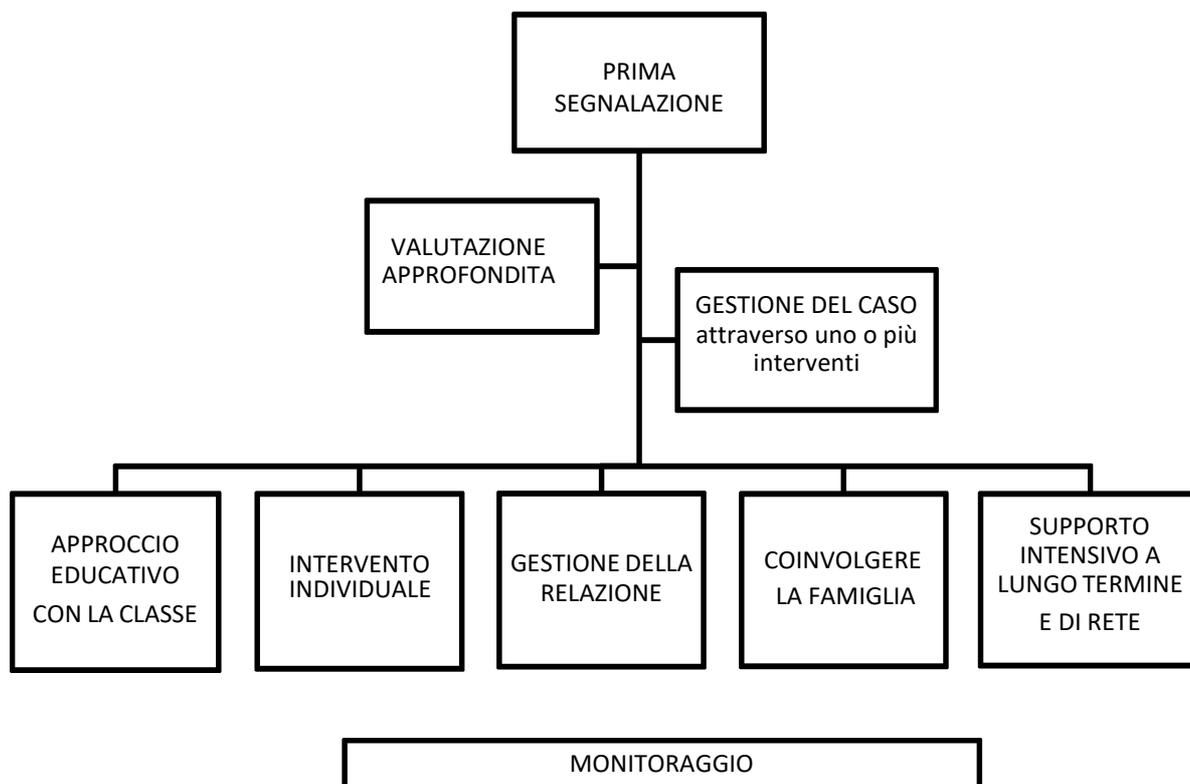
Esso va a colpire ed interessare in modo trasversale tutta la società indipendentemente dal ceto, dal genere, dalle competenze personali, dal livello di cultura, dalle possibilità economiche.

Studi svolti dalla psicologia, dalla sociologia e oggi anche dalla giurisprudenza hanno evidenziato che l'unica arma davvero efficace per combattere il fenomeno è la prevenzione, attraverso la responsabilizzazione delle principali agenzie educative: la famiglia e la scuola.

"...alle scuole, infatti, in quanto istituzioni poste al conseguimento delle finalità educative, è affidato il compito di individuare e di contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo, qualora siano già presenti e di realizzare interventi mirati di prevenzione del disagio, ponendo in essere specifiche azioni culturali ed educative rivolte a tutta la comunità scolastica, ivi comprese le famiglie, in risposta alle necessità individuate". (da Linee di orientamento MIUR per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyberbullismo).

Il nostro Istituto intende cogliere l'invito del Ministero a predisporre azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyberbullismo e in tal senso il presente Protocollo, rivolto ai docenti ed ai vari professionisti che lavorano all'interno della scuola, contiene le indicazioni operative per la gestione dell'emergenza di potenziali casi di bullismo e cyberbullismo che coinvolgono gli alunni del nostro istituto e non vuole essere un approccio alle problematiche degli anzidetti fenomeni alternativo alla prevenzione, ma complementare.

La procedura di intervento adottata dal presente Protocollo per la gestione dei casi di bullismo e cyberbullismo segue le indicazioni della "Piattaforma ELISA" (<https://www.piattaformaelisa.it/> formazione in E-Learning degli Insegnanti sulle Strategie Antibullismo) e si compone di 4 fasi secondo il seguente schema:



L'adozione di questo protocollo per la gestione dei casi potenziali di bullismo o cyberbullismo è finalizzato a:

- evitare che un caso non venga riconosciuto;
- capire il livello di gravità del caso;
- interrompere/alleviare la sofferenza della vittima;
- responsabilizzare il bullo e prendersi cura della maturazione delle sue competenze sociali;
- occuparsi di tutti i soggetti coinvolti (sostenitori della vittima, complici del bullo e spettatori);
- collaborare in maniera efficace con i genitori considerandoli alleati con i quali condividere strategie, obiettivi ed informazioni sulle competenze dei ragazzi;
- costruire rete col territorio;
- rendere evidente presso gli studenti la non accettabilità di comportamenti di bullismo e cyberbullismo.

Affinché il protocollo diventi uno strumento efficace per la gestione dei casi di bullismo e cyberbullismo è opportuno che venga fatto conoscere presso i docenti, le famiglie e gli stessi studenti.

Il materiale cartaceo prodotto nel corso della gestione di ciascun caso come il Modulo di Prima Segnalazione, il Modulo di Valutazione Approfondita e il Modulo di Monitoraggio, viene conservato in una apposita cartellina custodita in segreteria.

## **1.2. Definizione di Bullismo e Cyberbullismo**

Possiamo parlare di **bullismo** quando:

- si verificano comportamenti di prevaricazione diretta o indiretta ripetuta nel tempo;
- esiste una disparità di forze tra i soggetti coinvolti: squilibrio di potere tra il bullo in posizione dominante e la vittima debole/incapace di difendersi;
- i comportamenti di prevaricazione avvengono frequentemente alla presenza di altri compagni, spettatori o complici, che possono assumere un ruolo di rinforzo.

Non si può parlare di bullismo se si verificano singoli episodi di prepotenza di tipo occasionale.

Questi episodi, più o meno gravi, rientrano in altre tipologie di comportamento quali scherzo, litigio, reato: comportamenti occasionali che eccedono in umiliazioni vanno comunque monitorati perché non si trasformino in bullismo.

Il bullismo deve essere distinto anche dal "disturbo della condotta" che è una patologia e, come tale, richiede un intervento di supporto specifico da parte della scuola.

Il **cyberbullismo** può essere considerato una variante del bullismo, perché i comportamenti di prepotenza caratteristici del bullismo si svolgono online.

In particolare, possiamo parlare di cyberbullismo quando:

- il comportamento di prepotenza è deliberato, non accidentale;
- il comportamento non è incidentalmente isolato, ma è reiterato nel tempo;
- c'è squilibrio di potere e il cyberbullo provoca un danno ad una vittima;
- vengono utilizzati dispositivi elettronici.

Alcune caratteristiche rendono i comportamenti di prepotenza nel contesto virtuale particolarmente problematici e pericolosi:

- il livello di intenzionalità di un'azione del contesto virtuale può non essere pienamente consapevole, perché i ragazzi non sempre si rendono conto delle conseguenze dei loro comportamenti in rete;
- il comportamento di prevaricazione può diffondersi senza limiti di spazio e di tempo (velocità di diffusione e permanenza nel tempo);
- le vittime possono non conoscere l'aggressore, che può nascondersi dietro ad un presunto anonimato (anche se si tratta di un'illusione, perché è sempre possibile per la Polizia Postale risalire all'identità di chi agisce in rete);

- gli spettatori dei comportamenti di prevaricazione sono un numero potenzialmente infinito;
- chi agisce nel contesto virtuale non sempre vede immediatamente le conseguenze delle proprie azioni e questo può ostacolare la comprensione empatica della sofferenza provocata;
- ciò che rende potenti o deboli nel contesto virtuale spesso è diverso da ciò che rende potenti o deboli nel contesto “faccia a faccia”.

Sono state comunemente descritte diverse tipologie di cyberbullismo a seconda del tipo di comportamento agito:

- **flaming**: invio di messaggi online offensivi e volgari indirizzati ad un singolo o ad un gruppo di persone. Il caso tipico è rappresentato da insulti verbali all’interno di forum di discussione online;
- **molestie** (harassment): invio ripetuto e ossessivo di messaggi insultanti mirati a ferire qualcuno;
- **denigrazione** (put-downs): spedizione di mail, sms, post su blog a diversi soggetti con lo scopo di danneggiare gratuitamente la reputazione di un singolo;
- **sostituzione di persona** (masquerade): farsi passare per un’altra persona per spedire messaggi o per pubblicare contenuti volgari e irreprensibili;
- **rilevazioni** (exposure): rendere pubbliche informazioni riguardanti la vita privata e intima di una persona;
- **inganno** (trichery): ottenere la fiducia di qualcuno con l’inganno per ottenere confidenze, racconti privati spesso imbarazzanti, al fine di renderli pubblici o condividerli con un gruppo di persone;
- **esclusione** (exclusion): esclusione intenzionale di un soggetto da un gruppo online (“lista di amici”), da una chat, da un game interattivo o da altri ambienti protetti da password;
- **cyber-persecuzione** (cyberstalking): persecuzione attraverso l’invio ripetitivo di minacce fisiche, al punto che la vittima teme per la propria incolumità;
- **pestaggio in rete** (cyberbashing o happy slapping): questo accade quando un ragazzo o un gruppo di ragazzi picchiano un coetaneo mentre altri riprendono l’aggressione. Le immagini vengono poi pubblicate su internet e visualizzate da utenti che possono condividere, commentare, votare il video preferito o più divertente o aprire discussioni.

### 1.3. RIFERIMENTI NORMATIVI recanti linee guida per la prevenzione e il contrasto al bullismo e cyberbullismo

- D.P.R. 249/98 e 235/2007 recante “Statuto delle studentesse e degli studenti”.
- Direttiva MIUR n.16 del 5 febbraio 2007 recante “Linee di indirizzo generali e azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo”.
- Direttiva Ministero Pubblica Istruzione 15 Marzo 2014 “Linee di indirizzo ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronico durante l’attività didattica, irrogazione di sanzioni disciplinari, dovere di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti”. In base alla Direttiva, tutte le componenti scolastiche devono aprire una fase di riflessione sulle problematiche che sono oggetto della direttiva stessa, fino a promuovere le iniziative utili tra le quali si sollecita un intervento deciso sull’utilizzo di cellulari e altri dispositivi elettronici durante le attività didattiche (che devono essere fortemente vietati anche mediante il ricorso a sanzioni disciplinari).
- Linee guida del MIUR del 13 Aprile 2015: linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyberbullismo, contenenti un testo elaborato con il contributo di circa 30 Enti e Associazioni aderenti all’Advisory Board del SIC (Safer Internet Centre) e coordinato dal MIUR.
- artt. 581-582-594-595-610-612-612bis-635-660 del Codice Penale.
- artt. 2043-2047-2048 del Codice Civile.
- Legge 29 maggio 2017, n. 71 (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 3 Giugno 2017) recante

“Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”.

- Linee di Orientamento MIUR, Ottobre 2017, per la prevenzione e il contrasto al Bullismo e al Cyberbullismo.
- Linee guida 2019 per l'uso di dispositivi delle tecnologie digitali e la prevenzione dei rischi nelle scuole.
- Linee di Orientamento MIUR, Gennaio 2021, per la prevenzione e il contrasto al Bullismo e al Cyberbullismo.

### **Normativa scolastica di riferimento: Legge n.71/17**

La legge n. 71 del 29 maggio 2017, importante punto di partenza nella lotta e nelle azioni di contrasto contro il cyberbullismo, è entrata in vigore a giugno 2017 per tutelare coloro che subiscono ingiustamente prevaricazioni attraverso gli strumenti tecnologici e la rete internet.

È nata con un intento educativo e pedagogico in cui vengono responsabilizzati la scuola e i genitori, e *“... si pone l'obiettivo di contrastare il fenomeno del Cyberbullismo in tutte le sue manifestazioni con azioni a carattere preventivo e con una strategia di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti, assicurando l'attuazione di interventi, senza distinzione di età nell'ambito delle istituzioni scolastiche”* (art. 1).

La Legge n.71/17 mette in evidenza quello che può essere considerato reato, chiarisce chi è la vittima che, nel caso del Cyberbullismo, è quasi sempre minorenni. Tra gli aspetti più importanti della legge c'è la possibilità per i minori di effettuare le segnalazioni senza i genitori e di chiedere direttamente la rimozione dei contenuti, il blocco e l'oscuramento dei profili social. *Oscuramento del web: “Ciascun minore ultraquattordicenne (o i suoi genitori o chi esercita la responsabilità del minore) che sia stato vittima di cyberbullismo può inoltrare al titolare del trattamento o al gestore del sito internet o del social media un'istanza per l'oscuramento, la rimozione o il blocco dei contenuti diffusi nella rete. Se entro 24 ore il gestore non avrà provveduto, l'interessato può rivolgere analoga richiesta al Garante per la protezione dei dati personali, che rimuoverà i contenuti entro 48 ore.”* (art 2 comma II).

E' possibile attivare tale procedura attraverso la compilazione di un modulo che dovrà essere inviato tramite email all'Autorità competente: [cyberbullismo@gpdp.it](mailto:cyberbullismo@gpdp.it).

*Ammonimento:* con l'articolo 7 la procedura di ammonimento prevista in materia di stalking (art. 612-bisc.p.) viene estesa al cyberbullismo. In caso di diffamazione (art.595 c.p.), minaccia (art. 612) e trattamento illecito di dati personali (art. 167 del codice della privacy) commessi mediante internet da minori ultraquattordicenni nei confronti di altro minorenni, “fino a quando non è proposta querela o non è presentata denuncia, è applicabile la procedura di ammonimento da parte del Questore. A tal fine il Questore convoca il minore insieme ad almeno un genitore o esercente la responsabilità genitoriale. L'ammonimento funge da azione “educativa e di responsabilizzazione”.

Gli effetti dell'ammonimento cessano al compimento della maggiore età.

### **Responsabilità Giuridica**

Negli atti di Bullismo vanno distinte le diverse responsabilità:

**Culpa del “bullo” minore:** va distinto il minore di 14 anni da quello tra i 14 e 18 anni. Il minore di 14 anni non è mai imputabile penalmente. Se viene però riconosciuto come “socialmente pericoloso” possono essere prese delle misure di sicurezza. Il minore tra i 14 e 18 anni di età è imputabile se viene dimostrata la sua capacità di intendere e di volere. La competenza a determinare la capacità del minore è del giudice che si avvale di consulenti professionali.

La normativa prevede l'uso dell'ammonimento da parte del questore (Art.612 c.p.)

**Culpa in vigilando ed educando dei genitori:** si applica l'art 2048 del codice civile.

Il non esercitare una vigilanza adeguata all'età e indirizzata a correggere comportamenti inadeguati (culpa in educando e vigilando) è alla base della responsabilità civile dei genitori per gli atti illeciti commessi dal figlio minore che sia capace di intendere e di volere. Di tali atti non può, per legge, rispondere economicamente il minore, in quanto non ha autonomia patrimoniale. A meno che i genitori del minore non dimostrino di non aver potuto impedire il fatto, sono oggettivamente responsabili.

**Culpa in vigilando e in organizzando della scuola:** in base all'art. 28 della Costituzione Italiana *"i funzionari e i dipendenti dello Stato e degli Enti Pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili ed amministrative, degli atti compiuti in violazioni di diritti"*. In tali casi dal punto di vista civilistico trova applicazione quanto previsto all'art. 2048 del codice civile, secondo comma, che stabilisce che *"i precettori e coloro che insegnano un mestiere o un'arte sono responsabili del danno cagionato dal fatto illecito dei loro allievi e apprendisti nel tempo in cui sono sotto la loro vigilanza"* la presunzione di colpa può essere superata solamente laddove si dimostri di avere adeguatamente vigilato ovvero si dia la prova del caso fortuito.

## **2. La prima segnalazione**

La **prima segnalazione** ha lo scopo di attivare un processo di attenzione e di successiva valutazione rispetto ad un presunto caso di bullismo o cyberbullismo: serve quindi a fare in modo che tutte le potenziali situazioni di sofferenza non vengano sottovalutate e ritenute erroneamente poco importanti.

La **prima segnalazione** può essere effettuata da qualsiasi docente, dai genitori/tutori e, nella secondaria, dagli stessi studenti. La **prima segnalazione** viene accolta dal **Team per le emergenze**.

Il **Team per le emergenze** del nostro Istituto è composto dall'insegnante referente per il bullismo e il cyberbullismo e da uno o più insegnanti con competenze trasversali possibilmente provenienti da ciascuno dei plessi della secondaria e della primaria.

Il **Team per le emergenze** opera facendo sempre riferimento al Dirigente e lavora in stretta collaborazione con la Psicologa di Istituto.

I docenti del **Team per le emergenze** sono disponibili come riferimento per colleghi, genitori e studenti che sentano la necessità di un confronto per valutare la situazione e decidere se procedere con una **prima segnalazione**.

La **prima segnalazione** dovrà essere formalizzata - da chi segnala o dai membri del **Team per le emergenze** che ricevono la segnalazione - compilando il MODULO DI SEGNALAZIONE (vedi allegato 1) che ha lo scopo tenere una traccia dalla presa in carico della situazione e delle prime informazioni sull'accaduto.

La **prima segnalazione** può essere fatta anche inviando il MODULO DI SEGNALAZIONE via mail tramite account istituzionale sulla piattaforma GSuite Workspace all'indirizzo di uno dei membri del **Team per le emergenze** (i contatti sono indicati nel MODULO DI SEGNALAZIONE).

Il modello del MODULO DI SEGNALAZIONE viene inviato ai genitori/tutori e condiviso con docenti e studenti della secondaria tramite account istituzionale sulla piattaforma GSuite Workspace. Una copia cartacea del modulo di segnalazione resta comunque depositata in segreteria.

### 3. La valutazione approfondita

Nel momento in cui il Team per le emergenze riceve il modulo di segnalazione e accoglie la comunicazione di un presunto caso di bullismo o cyberbullismo, comincia la seconda fase di intervento detta della **valutazione approfondita**.

La **valutazione approfondita** del caso viene effettuata dal Team per le emergenze e si propone i seguenti obiettivi:

- raccogliere informazioni sull'accaduto;
- valutare la tipologia e la gravità dei fatti;
- avere informazioni su chi è coinvolto nei diversi ruoli (bullo, vittima, testimoni passivi, difensori del bullo o della vittima);
- capire il livello di sofferenza della vittima;
- valutare le caratteristiche di rischio del bullo;
- prendere una decisione per la gestione del caso.

Nel più breve tempo possibile dal momento della ricezione del modulo di segnalazione il Team per le emergenze mette a calendario dei colloqui in presenza o a distanza (utilizzando l'applicazione Meet della piattaforma *GSuite Workspace* del nostro Istituto) con le persone che ritiene possano contribuire alla **valutazione approfondita** del presunto caso di bullismo o cyberbullismo (chi ha effettuato la segnalazione, la vittima, il bullo, i testimoni, gli insegnanti di classe, i genitori..).

Il colloquio non è un interrogatorio, ma è condotto in modo che sia un momento di ascolto attivo da parte dei membri del Team che hanno l'obiettivo di accogliere stati d'animo oltre che raccogliere informazioni.

Le informazioni emerse dai colloqui vengono raccolte nel MODULO DI VALUTAZIONE APPROFONDITA (allegato 2), strumento che permetterà di pervenire ad una decisione circa il tipo di intervento da attivare per gestire l'eventuale caso di bullismo o cyberbullismo. In base alle informazioni acquisite (gravità della sintomatologia della vittima, gravità della sintomatologia del bullo, caratteristiche del quadro contestuale del gruppo classe e della famiglia), si delinea un livello di priorità dell'intervento:

| <b>LIVELLO DI RISCHIO</b><br>DI BULLISMO / CYBERBULLISMO<br>E VITTIMIZZAZIONE | <b>LIVELLO SISTEMATICO</b><br>DI BULLISMO /CYBERBULLISMO<br>E VITTIMIZZAZIONE                                 | <b>LIVELLO DI URGENZA</b><br>DI BULLISMO /CYBERBULLISMO<br>E VITTIMIZZAZIONE |
|---|---|--|
| Codice verde  | Codice giallo   | Codice rosso   |
| Situazione da monitorare con interventi preventivi nella classe               | Interventi indicati e strutturati a scuola e, in sequenza, coinvolgimento della rete se non ci sono risultati | Interventi di emergenza con supporto della rete                              |

Quando la **valutazione approfondita** evidenzia un "**livello di rischio** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione" significa che le prepotenze non hanno ancora assunto un carattere di sistematicità, ma la situazione va comunque monitorata. In questo caso sono sicuramente indicati interventi preventivi con la classe al fine di attivare risorse che possano ostacolare lo sviluppo di comportamenti di prevaricazione.

Quando la **valutazione approfondita** evidenzia un "**livello sistematico** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione" significa che le prepotenze sono ripetute nel tempo e, di conseguenza, la

sofferenza della vittima è piuttosto evidente. Si rende indispensabile un intervento tempestivo e specificamente mirato ad alleviare la sofferenza della vittima, a responsabilizzare il bullo e a prendersi cura di tutti gli altri soggetti coinvolti.

Quando la **valutazione approfondita** evidenzia un “**livello di urgenza** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione” significa che il livello di gravità degli eventi di prevaricazione richiede un intervento urgente, intensivo e coordinato con le risorse del territorio.

#### 4. La gestione del caso

Una volta stabilito il livello di priorità dell'intervento (**livello di rischio / sistematico / di urgenza**), il Team per le emergenze, in base alla gravità della situazione e tenendo conto delle risorse che la scuola può mettere in campo, potrà scegliere il tipo di intervento da attivare per la gestione del caso:

- **approccio educativo con la classe**
- **intervento individuale**
- **gestione della relazione**
- **coinvolgere la famiglia**
- **supporto intensivo a lungo termine e di rete**

Ciascun di questi interventi ha una ragione teorica e una specifica area di applicazione in funzione del caso da affrontare. Ciascun tipo di intervento presenta punti di forza e punti di debolezza e sarebbe necessario un training di formazione per alcuni interventi più consistente che per altri.

Il Team per le emergenze, in coordinamento con il dirigente scolastico, dovrà scegliere quale o quali degli interventi mettere in atto, in quale ordine e chi se ne occuperà (non necessariamente i membri del Team).

##### 4.1. Approccio educativo con la classe

L'**approccio educativo con la classe** può avere uno o entrambi i seguenti obiettivi:

- affrontare direttamente l'accaduto con la classe;
- sensibilizzare la classe rispetto al fenomeno generale.

Per aumentare la consapevolezza relativa ai fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, alle emozioni implicate e all'importanza del ruolo degli spettatori passivi, si possono analizzare insieme ai ragazzi alcuni stimoli di approfondimento di tipo letterario o video oppure si possono utilizzare tecniche di rielaborazione come il brainstorming o il role playing.

Il Team per le emergenze coinvolge gli insegnanti della classe nella ideazione e realizzazione di questo tipo di intervento.

L'approccio educativo con la classe è raccomandabile quando:

- tutto il gruppo è stato coinvolto nell'accaduto;
- la valutazione approfondita ha evidenziato un livello di rischio oppure la sofferenza della vittima e di gravità della situazione non sono molto elevate
- nel gruppo classe ci sono persone di cui la vittima si fida e che possono essere attivate e responsabilizzate verso una azione di supporto e di difesa della vittima stessa.

##### 4.2. Intervento individuale

L'**intervento individuale** prevede la gestione del caso di bullismo o cyberbullismo coinvolgendo direttamente il bullo e la vittima. Soppesando attentamente le risorse a disposizione e le caratteristiche della situazione il Team per le emergenze può usare i seguenti strumenti:

|              |                |
|--------------|----------------|
| con il BULLO | con la VITTIMA |
|--------------|----------------|

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- colloquio di responsabilizzazione</li> <li>- intervento psico-educativi (con lo psicologo)</li> <li>- sanzioni disciplinari</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- colloquio di supporto</li> <li>- intervento psico-educativo (con lo psicologo)</li> </ul> |
|---|--|

Con gli studenti che hanno agito un comportamento prepotente l'intervento individuale ha la funzione di dare un supporto per:

- preoccuparsi per le conseguenze delle proprie azioni;
- rispettare i diritti dell'altro;
- controllare la propria rabbia ed impulsività;
- potenziare le competenze emotive e abilità empatiche;
- trovare modi più funzionali per avere l'attenzione dei pari ed affermarsi nel gruppo;

Con gli studenti che hanno subito un comportamento prepotente l'**intervento individuale** ha la funzione di dare un supporto per:

- essere più assertivi;
- gestire le emozioni spiacevoli;
- sviluppare fiducia in sé e nelle proprie capacità e punti di forza;
- sviluppare competenze sociali;
- credere che il bullismo possa essere risolto.

L' **intervento individuale** è raccomandabile quando la valutazione approfondita fatta dal Team per le emergenze evidenzia un "**livello sistematico** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione" o un "**livello di urgenza** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione".

### 4.3. Gestione della relazione

La strategia di intervento di **gestione della relazione** ha come obiettivo quello di aiutare i ragazzi coinvolti nella dinamica di bullismo o cyberbullismo a comprendere ciò che è accaduto, a responsabilizzarsi e a creare i presupposti per ricostruire in positivo la relazione.

Nella **gestione della relazione** ci sono due metodi principali:

- il **metodo della mediazione**;
- il **metodo dell'interesse condiviso**.

Il **metodo della mediazione** è un tipo di approccio che permette di arrivare con successo alla risoluzione costruttiva del problema, esplorando le cause del conflitto e promuovendo una soluzione condivisa da entrambe le parti. Prevede di preparare gli studenti, attraverso colloqui individuali, ad un incontro condiviso finalizzato a trovare una soluzione di soddisfazione reciproca. In mancanza di un mediatore molto esperto è preferibile che siano presenti due mediatori per rendere più efficace questo tipo di intervento.

Perché il processo di mediazione sia efficace è importante rispettare una sequenza di *step*:

- incontri di pre-mediazione: indispensabile per preparare l'incontro di mediazione e verificarne la fattibilità. Il Team per le emergenze (o il/i mediatore/i) svolge colloqui con il bullo e la vittima. Questi colloqui servono perché maturi sia nel bullo che nella vittima un'adeguata consapevolezza e responsabilizzazione rispetto all'accaduto; questa fase richiede tempo e può necessitare più momenti di colloquio;
- incontro di mediazione, che si compone delle seguenti fasi:
  - presentazione delle "regole del gioco": condividere le regole che è necessario rispettare per la buona riuscita dell'incontro (ad es: rispettare i turni di parola, non insultare, ...);
  - racconto: facilitare la narrazione dell'accaduto e i vissuti sia dal punto di vista della vittima che del bullo;
  - chiarire il problema: esplicitare quali sono le cause dell'accaduto, le ragioni dei comportamenti messi in atto o subiti;
  - proporre una soluzione e giungere ad un accordo: entrambe le parti si impegnano

in comportamenti concreti;

- revisione dell'incontro: monitoraggio del cambiamento attraverso successivi incontri.

I limiti del metodo della mediazione sono i seguenti:

- deve essere presente una forte motivazione sia del bullo che della vittima;
- non è appropriata per i casi più gravi di bullismo; è difficile da utilizzare quando è presente un forte squilibrio di potere tra bullo e vittima;
- i/il mediatori/e deve/devono avere acquisito competenze tramite un training specifico.

Il **metodo dell'interesse condiviso** utilizza un approccio non punitivo, ma riparatorio con gruppi di studenti sospettati di aver messo in atto prepotenze verso altri e può prevedere anche il coinvolgimento dei potenziali spettatori. Ci si aspetta che il contrasto alle dinamiche di prevaricazione sia importante non solo per la vittima ma per tutto il gruppo.

Il metodo dell'interesse condiviso prevede una serie di incontri individuali preparatori con il/i bullo/i in cui il conduttore del colloquio deve facilitare il senso di responsabilità nei confronti dell'accaduto. Durante il colloquio l'attenzione viene posta non tanto sul comportamento di prevaricazione che è stato agito, quanto sulla sofferenza della vittima e su cosa è possibile fare per migliorare la situazione. Sono previsti anche incontri preparatori con la vittima in cui il conduttore offre il proprio supporto e fa capire che c'è una comprensione della sofferenza provocata da parte di chi ha agito le prepotenze e una disponibilità a collaborare per modificare la situazione. In questa fase il conduttore del colloquio può anche verificare se ed in quale misura la vittima ha provocato il/i bullo/i.

Segue un incontro di gruppo in cui il/i bullo/i, la vittima e gli spettatori affrontano il problema attraverso una discussione in cui l'interesse condiviso dal gruppo è quello ricostruire relazioni più funzionali al benessere di tutti.

Il metodo dell'interesse condiviso sostanzialmente porta a "parlare in classe dell'accaduto", ma preparando adeguatamente il dialogo con i ragazzi perché sia più efficace e per evitare che la discussione abbia effetti negativi.

I limiti del metodo dell'interesse condiviso sono i seguenti:

- il metodo è sconsigliato in casi gravi di bullismo ed è molto adatto a casi di bullismo di gruppo;
- è necessario dedicare tempo per effettuare i colloqui preparatori con i bulli e le vittime e per monitorare nel tempo la situazione.

#### **4.4. Coinvolgere la famiglia**

L'articolo 5 della Legge n.71 del 29 maggio 2017 recita: "1. *Salvo che il fatto costituisca reato, in applicazione della normativa vigente e delle disposizioni di cui al comma 2, il Dirigente scolastico che venga a conoscenza di atti di cyberbullismo ne informa tempestivamente i soggetti esercenti la responsabilità genitoriale ovvero i tutori dei minori coinvolti e attiva adeguate azioni di carattere educativo*". Dunque, quando la **valutazione approfondita** del Team per le emergenze abbia evidenziato in maniera inequivocabile un **livello sistematico** oppure un **livello di urgenza** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione, il Dirigente deve necessariamente e tempestivamente attivare un coinvolgimento della famiglia.

A seconda del caso specifico la famiglia può essere coinvolta a livello informativo sia perché è fonte di informazione rispetto all'accaduto, sia per essere informata dei fatti di cui potrebbe non essere a conoscenza. Un altro livello di coinvolgimento consiste poi nel rendere la famiglia parte del processo di risoluzione della situazione e di gestione del caso. Il Team può chiedere alla famiglia di partecipare alla definizione dell'intervento da attuare o di monitorare i cambiamenti nel tempo per valutare l'efficacia dell'intervento.

#### **4.5. Supporto intensivo a lungo termine e di rete**

La scuola chiederà ai servizi territoriali (Servizi sanitari, Servizi sociali, Polizia Postale, Nucleo di Prossimità della Polizia Locale, Carabinieri, ...) un supporto esterno in grado di attuare un intervento specialistico, a lungo termine, intensivo e integrato quando:

- gli atti di bullismo o cyberbullismo siano di una gravità elevata (la **valutazione approfondita** ha evidenziato un **livello di urgenza**);
- la sofferenza della vittima è molto elevata;
- i comportamenti aggressivi e a rischio dei bulli sono considerevoli.

La scuola, preventivamente, dovrebbe avviare un processo di intesa con i servizi del territorio per costruire una rete in grado di rispondere tempestivamente nel momento in cui si dovesse attivare un intervento.

I ragazzi e le ragazze che compiono azioni di bullismo o cyberbullismo possono commettere reati che vanno segnalati alle autorità competenti. Secondo il codice penale italiano i comportamenti penalmente rilevanti in questi casi sono: molestia (art.660 cp), diffamazione (art.595 cp), minaccia (art.612 cp), estorsione (art.629 cp), percosse (art.581 cp) e/o lesioni (art.582 cp), istigazione al suicidio (art.580 cp), violenza sessuale di gruppo (art.609 cp), detenzione di materiale pornografico (art.600 quater cp), atti persecutori (art.612 bis cp), sostituzione di persona (art.494 cp).

Il Progetto Generazioni Connesse – Safe Internet Center Italy, coordinato dal MIUR, promuove strategie finalizzate a rendere Internet un luogo più sicuro per gli utenti più giovani e mette a disposizione (vedi [www.generazioniconnesse.it](http://www.generazioniconnesse.it)) due servizi utili per insegnanti, genitori, ragazzi e bambini: il servizio HELP LINE e il servizio HOT LINE.

HELP LINE: la linea di ascolto 1.96.96 e la chat di Telefono Azzurro accolgono qualsiasi richiesta di ascolto e di aiuto da parte di bambini/e e ragazzi/e fino ai 18 anni o di adulti che intendono confrontarsi su situazioni di disagio/pericolo in cui si trova un minorenne. Il servizio di *helpline* è riservato, gratuito e sicuro, dedicato ai giovani o ai loro familiari che possono chattare, inviare e-mail o parlare al telefono con professionisti qualificati relativamente a dubbi, domande o problemi legati all'uso delle nuove tecnologie digitali e alla sicurezza online.

HOT LINE: Il servizio *hotline* si occupa di raccogliere e dare corso a segnalazioni, inoltrate anche in forma anonima, relative a contenuti pedopornografici e altri contenuti illegali/dannosi diffusi attraverso la rete. I due servizi messi a disposizione dal Safer Internet Center sono il "Clicca e Segnala" di Telefono Azzurro e "STOP-IT" di Save the Children.

## 5. Il monitoraggio

Ultima fase della procedura è il **monitoraggio** per supervisionare la gestione del caso e valutare l'efficacia dell'intervento sia a breve che a lungo termine.

E' necessario prevedere momenti di *follow up* con le persone maggiormente coinvolte nella gestione del caso. Si possono organizzare, a seconda della situazione, colloqui di *follow up* con la vittima, con il bullo, con i famigliari, con gli insegnanti. Perché rimanga traccia di quanto emerso dal colloquio in funzione di una revisione più efficace del processo si usa un MODULO DI MONITORAGGIO (allegato 3).

## **Conclusioni**

La scuola ha un ruolo importante nella prevenzione e nella interpretazione dei segnali di disagio: parole d'ordine sono attenzione ed entusiasmo, rivolte alla crescita emotiva e non soltanto cognitiva degli allievi.

La presenza dell'Istituzione Scolastica deve consentire ai ragazzi di avere una valida alternativa alle comunità virtuali autoreferenziate che spesso escludono, se non laddove vedono come veri e propri antagonisti, le comunità degli adulti o dei genitori.

Gli insegnanti devono cercare di sviluppare negli alunni una consapevolezza sul fenomeno del bullismo e del cyberbullismo, potenziando le abilità sociali, con particolare attenzione alla consapevolezza emotiva e all'empatia.

Promuovere il supporto tra pari anche attraverso percorsi mirati alla consapevolezza dei messaggi verbali e soprattutto non verbali, che si trasmettono agli altri nella comunicazione quotidiana.

Nonostante ci rendiamo coscienti delle enormi potenzialità dei mezzi tecnologici, anche e soprattutto per sentirci vicino agli altri, resta necessario e occorre recuperare la magica e irresistibile attrazione della narrazione di sé, del proprio gruppo e del mondo, come modalità propria per la costruzione dell'identità.

Non possiamo dimenticare che la cultura e le emozioni si trasmettono grazie al linguaggio, alla presenza di fronte e accanto all'altro al quale diamo importanza.

Rimane assoluta ed irrinunciabile la necessità di accogliere l'altro nell'ambito di relazioni interpersonali sane e risananti, che mirino a riscoprire la potenzialità terapeutica della relazione umana offline, sebbene la virtualità dia il suo significativo contributo a non sentirci soli.