

**XI ISTITUTO COMPRENSIVO “VIVALDI”  
35142 Padova – Via Chieti, 3 - 049/8207310**

**pdic887009@istruzione.it**

**C. F. 92200350285**

**a.s.2024/2025**

**PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE SITUAZIONI DI  
POTENZIALI CASI DI BULLISMO E CYBERBULLISMO**

**FINALITÀ**

Il presente Protocollo, inserito in allegato al Regolamento di Istituto, è rivolto all'intera comunità educante del XI Istituto Comprensivo “A. Vivaldi” di Padova e contiene le indicazioni operative per la gestione dell'emergenza di potenziali casi di bullismo e cyberbullismo che coinvolgano gli studenti di detto istituto.. Il protocollo per le emergenze non vuole essere un approccio alle problematiche del bullismo e del cyberbullismo alternativo alla prevenzione, ma complementare. L'approccio della prevenzione resta di fondamentale importanza perché permette di far crescere la consapevolezza e mantenere l'attenzione sul tema nel contesto scolastico. 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 tutto il personale scolastico, le famiglie e gli stessi studenti.

- **“Vademecum spiegato ai ragazzi”** del MIUR Veneto (*allegato 4*), ha lo scopo di informare i ragazzi, delle classi quarte e quinte della primaria e classi prime della secondaria di primo grado su questo importante tema e sensibilizzare gli studenti più grandi.

- **Giornata nazionale contro il Bullismo e il Cyberbullying** si celebra il 7 febbraio.
- **Giornata del Rispetto** si celebra il 20 gennaio (art. 4 legge n. 70 del 17 maggio 2024).
- **Attività d’Istituto** presumibilmente nel periodo iniziale dell’anno scolastico, riguardante l’informazione/formazione sul bullismo e il cyberbullismo.

## **Bullismo e Cyberbullismo - differenze**

Si definiscono bullismo tutte quelle situazioni caratterizzate da volontarie e ripetute aggressioni mirate a insultare, minacciare, diffamare e/o ferire una persona (o a volte un piccolo gruppo). Non si fa quindi riferimento ad un singolo atto, ma a una serie di comportamenti portati avanti ripetutamente nel tempo, all'interno di un gruppo, da parte di qualcuno che compie azioni o dice cose per avere potere su un'altra persona. Queste aggressioni spesso avvengono o iniziano negli ambienti di aggregazione dei ragazzi: da quello scolastico, a quello sportivo, a tutti gli altri ambienti in cui si ritrovano. Se si limitano alla quotidianità e alla vita offline dei ragazzi sono forme di bullismo. Se però queste prevaricazioni si estendono anche alla vita online, si parla di cyberbullismo. Si realizza attraverso l'invio di messaggi verbali, foto e/o video tramite smartphones, pc, tablet (su social network, app, chat, ...) ed ha come effetto quello di insultare, offendere, minacciare, diffamare e/o ferire.

MIM "Il bullismo è caratterizzato da azioni violente e intimidatorie esercitate da un bullo, o un gruppo di bulli, su una vittima. Le azioni possono riguardare molestie verbali, aggressioni fisiche, persecuzioni, generalmente attuate in ambiente scolastico. Oggi la tecnologia consente ai bulli di materializzarsi in ogni momento perseguitando le vittime con messaggi, immagini, video offensivi inviati tramite smartphone o pubblicati sui siti web e sui social network. Il bullismo diventa quindi cyberbullismo."

<b>Bullismo</b>	<b>Cyberbullismo</b>
Sono coinvolti solo gli studenti della classe e/o dell'Istituto;	Possono essere coinvolti ragazzi ed adulti di tutto il mondo;
generalmente solo chi ha un carattere forte, capace di imporre il proprio potere, può diventare un bullo;	chiunque, anche chi è vittima nella vita reale, può diventare cyberbullo;
i bulli sono studenti, compagni di classe o d'Istituto, conosciuti dalla vittima;	i cyberbulli possono essere anonimi e sollecitare la partecipazione di altri "amici" anonimi, in modo che la vittima non sappia con chi sta interagendo;
le azioni di bullismo vengono raccontate ad altri studenti della scuola in cui sono avvenute, sono circoscritte ad un determinato ambiente;	il materiale utilizzato per azioni di cyberbullismo può essere diffuso in tutto il mondo del web;
le azioni di bullismo avvengono durante l'orario scolastico o nel tragitto casa-scuola, scuola-casa;	le comunicazioni aggressive possono avvenire 24 ore su 24;
le dinamiche scolastiche o del gruppo classe possono limitare le azioni aggressive le azioni aggressive;	i cyberbulli hanno ampia libertà nel poter fare online ciò che non potrebbero fare nella vita reale;
si evidenzia il bisogno del bullo di dominare nelle relazioni interpersonali attraverso il contatto diretto con la vittima;	percezione di invisibilità da parte del cyberbullo attraverso azioni che si celano dietro la tecnologia di un profilo virtuale;

reazioni evidenti da parte della vittima e visibili nell'atto dell'azione di bullismo;	assenza di reazioni visibili da parte della vittima che non consentono al cyberbullo di vedere gli effetti delle proprie azioni;
tendenza a sottrarsi da responsabilità portando su un piano scherzoso le azioni di violenza.	sdoppiamento della personalità: le conseguenze delle proprie azioni vengono attribuite al "profilo utente" creato.

## Caratteristiche del cyberbullismo

**L'impatto:** la diffusione di materiale tramite internet è incontrollabile e non è possibile prevedere i limiti (anche se la situazione migliora, video e immagini potrebbero restare online).

**La possibile anonimità:** chi offende online potrebbe tentare di rimanere nascosto dietro un nickname e cercare di non essere identificabile.

**L'assenza di confini spaziali:** il cyberbullismo può avvenire ovunque, invadendo anche gli spazi personali e privando l'individuo dei suoi spazi-rifugio (la vittima può essere raggiungibile anche a casa).

**L'assenza di limiti temporali:** il cyberbullismo può avvenire a ogni ora del giorno e della notte.

**L'assenza di empatia:** non vedendo le reazioni della sua vittima alle sue aggressioni, il cyberbullo non è mai totalmente consapevole delle conseguenze delle proprie azioni e questo ostacola ancora di più la possibilità per lui di provare empatia - o rimorso a posteriori -, per ciò che ha fatto, se non viene aiutato ad esserne consapevole da un amico, da un insegnante o da altri.

Un meccanismo che la letteratura evidenzia è il ricorso da parte degli autori (ma anche degli spettatori) di bullismo e cyberbullismo ad un meccanismo psicologico, denominato disimpegno morale, tramite il quale l'individuo si autogiustifica, disattiva parzialmente o totalmente il controllo morale mettendosi al riparo da sentimenti di svalutazione, senso di colpa e vergogna (Bandura, 1996). E' evidente che tale meccanismo sia possibile con ancora più evidenza se ci si trova ad agire online ed è strettamente collegato all'assenza di empatia e/o alla difficoltà di entrare in relazione con l'emotività propria e altrui, una relazione che "la presenza fisica rende invece più facile da realizzarsi. Questo meccanismo non riguarda appunto solo l'autore di un atto di cyberbullismo, ma anche il gruppo che vi assiste (o che vi partecipa). Questo aspetto fornisce spunti per un lavoro educativo che miri invece a **rafforzare la consapevolezza, l'assunzione di responsabilità, l'impegno morale** (vs disimpegno), perché il gruppo può e deve avere un ruolo positivo.

Tutti quelli che partecipano anche solo con un like o un commento diventano, di fatto, corresponsabili delle azioni del cyberbullo facendo accrescere la portata dell'azione; mettere un "like" su un social network, commentare o condividere una foto o un video che prende di mira qualcuno o semplicemente tacere pur sapendo, mette ragazzi e ragazze nella condizione di avere una responsabilità.

L'azione educativa concorre a fare capire che il gruppo "fa la differenza" perché la responsabilità è condivisa: il gruppo "silente" che partecipa senza assumersi la responsabilità, rappresenta, in realtà, anche l'elemento che può fermare una situazione di cyberbullismo. Sono state comunemente descritte diverse tipologie di cyberbullismo a seconda del tipo di comportamento agito (flaming, harassment, cyberstalking, denigration, impersonation, outing e trickery, esclusion, sexting \*\*).

La "Piattaforma ELISA" propone la seguente classificazione che tiene conto anche delle modalità con cui avviene il comportamento di cyberbullismo:

- scritto-verbale: offese e insulti tramite messaggi di testo, e-mail, pubblicati su siti, social network o tramite telefono (es. telefonate mute);
- visivo: diffusione di foto o video che ritraggono situazioni intime, violente o spiacevoli tramite cellulare, siti web e social network;
- esclusione: esclusione dalla comunicazione online, dai gruppi;

- impersonificazione: furto, appropriazione, uso e rivelazione ad altri di informazioni personali come le credenziali d'accesso all'account e-mail, ai social network.

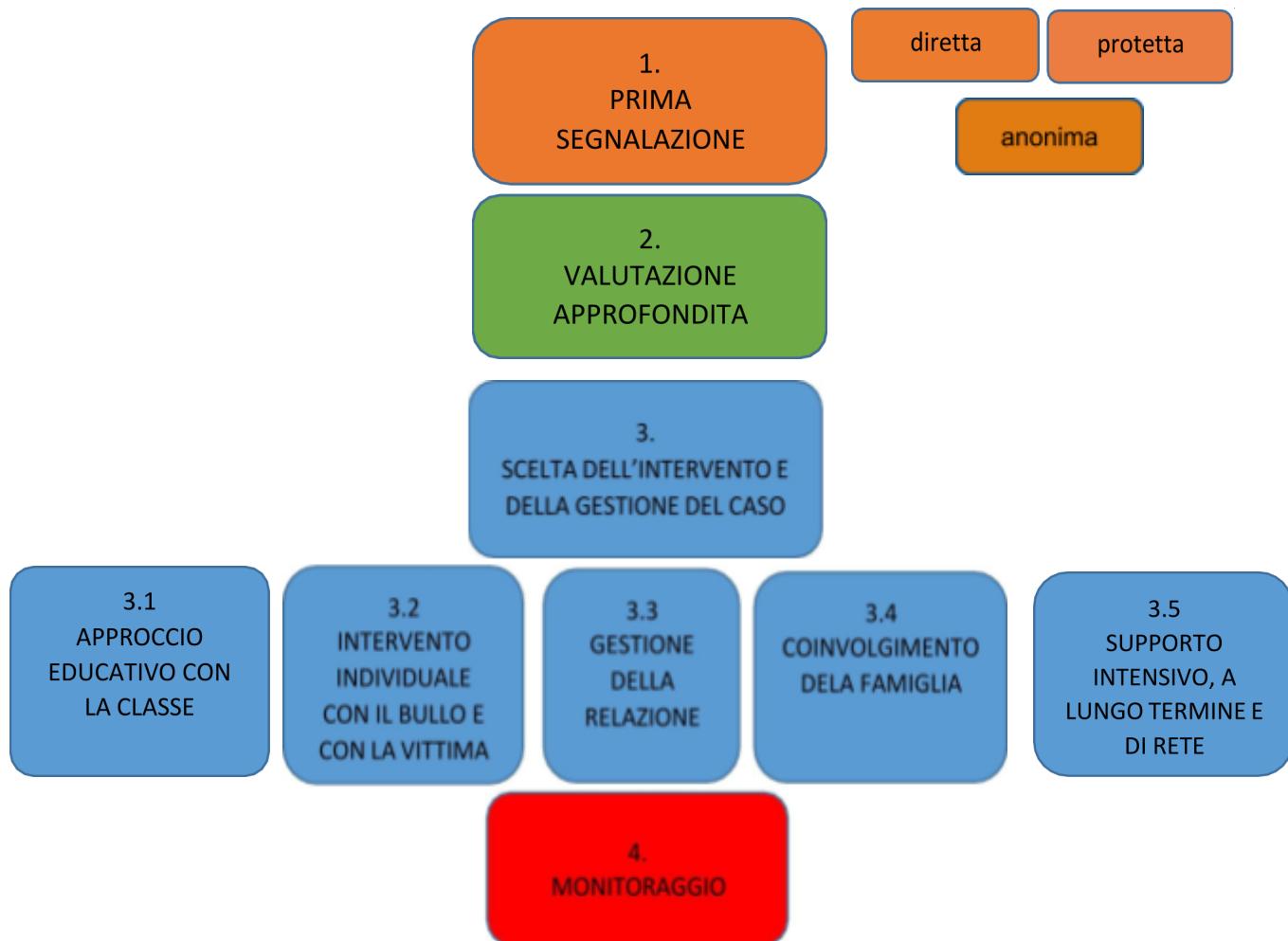
## RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi del presente protocollo sono i seguenti:

- Regolamento (UE) n. 2016/679 General Data Protection Regulation GDPR, aggiornato alle rettifiche pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 127 del 23 maggio 2018;
- Legge 29 maggio 2017, n. 71, Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo;
- Linee Guida 2019 per l'uso positivo delle tecnologie digitali e la prevenzione dei rischi nelle scuole;
- Linee di Orientamento 2021 per la prevenzione e il contrasto del Bullismo e Cyberbullismo;
- Legge 70/2024 Disposizioni e delega al Governo in materia di prevenzione e contrasto del bullismo e cyberbullismo.

## PROCEDURE SCOLASTICHE IN CASO DI ATTI DI BULLISMO E DI CYBERBULLISMO

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) frutto della collaborazione tra il MIUR e il Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia dell’Università di Firenze. La “Piattaforma ELISA” propone una procedura di intervento che si compone di 4 fasi secondo il seguente schema:



## 1. 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. Può avvenire in forma “diretta” attraverso la segnalazione ad un docente di riferimento della classe nel corso di un colloquio oppure, nel caso in cui si voglia percorrere la via di una segnalazione “protetta”, attraverso l'utilizzo della **SCHEMA DI PRIMA SEGNALAZIONE** (*allegato 1*) che è scaricabile dal sito della scuola (sezione bullismo e cyberbullismo) e in allegato a questo protocollo.

Il modello può essere compilato da tutti coloro che vivono la scuola (alunni, docenti, personale ATA, genitori, ...) e dovrà essere consegnato *brevi manu* presso l'Ufficio Alunni o inviato alla mail [pdic887009@istruzione.it](mailto:pdic887009@istruzione.it), oggetto: **Team antibullismo**.

- Una Cassetta “***SBULLIAMO IL BULLISMO***” predisposta dal Team Antibullismo per le segnalazioni anonime delle classi quarta e quinta primaria e scuola secondaria di primo grado;
- La prima segnalazione viene presa in carico dal Team Antibullismo e non è detto che la stessa corrisponda necessariamente a un vero e proprio caso di bullismo;
- Il Team Antibullismo attiva un processo di presa in carico di una situazione che deve essere valutata in modo approfondito.

## 2. VALUTAZIONE APPROFONDITA

Nel più breve tempo possibile dal momento della ricezione del modulo di segnalazione il Team Antibullismo mette a calendario dei colloqui 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...).

Quando si verificano episodi acuti di bullismo, la prima azione deve essere orientata alla tutela della vittima, includendo successivamente, il bullo/prevaricatore e il gruppo classe. In generale, in caso di episodio sospetto e/o denunciato, si suggerisce di seguire il seguente schema di intervento:

- colloquio individuale con la vittima;
- colloquio individuale con il bullo/prevaricatore;
- possibile colloquio con i bulli/prevaricatori insieme (in caso di gruppo);
- possibile colloquio con vittima e bullo/i-prevaricatore/i se le condizioni di consapevolezza lo consentono;
- coinvolgimento dei genitori di vittima e bullo/i-prevaricatore/i.

Tuttavia, essendo ogni situazione di bullismo differente in termini di modalità, è opportuno valutare di volta in volta quale sia l'ordine più efficace. Si ricorda che, in base alle norme vigenti:

- in caso di rilevanza penale del comportamento è obbligo della scuola segnalare l'evento all'autorità giudiziaria;
- in caso di segnalazione di episodi cyberbullismo, il dirigente scolastico ha l'obbligo di informare tempestivamente la famiglia come indicato nella L.71/2017. Si consiglia, in ogni caso, una preventiva consultazione con il Team Antibullismo e per l'Emergenza al fine di concordare al meglio le comunicazioni ed eventuali strategie e tempi d'intervento.

Le informazioni emerse dai colloqui vengono raccolte nella **SCHEMA DI VALUTAZIONE APPROFONDITA** (*allegato 2*).

SCOPO	CONTENUTO	CHI	QUANDO	DOVE
Raccolta di informazioni per	- Informazioni sull'accaduto	Viene effettuata dal Team	Entro pochi giorni da	Se i fatti di cyberbullismo

valutare esattamente la tipologia e la gravità dei fatti e definire un intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia e gravità dei fatti;</li> <li>- informazioni su chi è coinvolto e con quale ruolo (presunto bullo, vittima, testimoni passivi, difensori del presunto bullo e della presunta vittima);</li> <li>- livello di sofferenza della presunta vittima;</li> <li>- caratteristiche di rischio del presunto bullo</li> </ul>	Antibullismo (almeno due componenti) attraverso interviste e colloqui con gli attori principali, singoli o gruppi	quando è stata presentata la scheda di segnalazione diretta o attraverso il modulo	avvengono fuori dal contesto scolastico ma: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vengono riportati da uno o più alunni;</li> <li>- hanno attinenza diretta/indiretta con la scuola;</li> </ul> <p>il Team si attiva per quanto di competenza della scuola e anche in un'ottica educativo-formativa di tipo olistico.</p> <p>Vengono informati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il consiglio di classe;</li> <li>- i genitori;</li> <li>- gli alunni coinvolti;</li> <li>- le autorità competenti</li> </ul>
---	--	---	--	--

In questa fase è importante astenersi dal formulare giudizi; è piuttosto necessario creare un clima di empatia, di solidarietà e di disponibilità al confronto che permetta un'oggettiva raccolta di informazioni; l'adulto è un mediatore in un contesto neutro.

Tutto il Consiglio di Classe costituisce parte coinvolta e di supporto nell'affrontare la situazione segnalata al fine di: raccogliere ulteriori informazioni, concordando modalità di soluzione e analizzando le risorse disponibili dentro e fuori della scuola (psicologo, medico di base, servizi sociali del territorio, ecc.).

### **PROTOCOLLO DI INTERVENTO PER UN PRIMO ESAME NEI CASI ACUTI E DI EMERGENZA**

Intervento con la <i>vittima</i>	Intervento con il <i>bullo</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- accogliere la vittima in un luogo tranquillo e riservato;</li> <li>- mostrare supporto alla vittima e non colpevolizzarla per ciò che è successo;</li> <li>- far comprendere che la scuola è motivata ad aiutare e sostenere la vittima;</li> <li>- informare progressivamente la vittima su ciò che accade di volta in volta;</li> <li>- concordare appuntamenti successivi (per monitorare la situazione e raccogliere ulteriori dettagli utili);</li> <li>- assicurare la riservatezza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- importante, prima di incontrarlo, essere al corrente di cosa è accaduto;</li> <li>- accogliere il presunto bullo in una stanza tranquilla, non accennare prima al motivo del colloquio;</li> <li>- iniziare il colloquio affermando che si è al corrente dello specifico episodio offensivo o di prevaricazione;</li> <li>- fornire al ragazzo/a l'opportunità di esprimersi;</li> <li>- favorire la sua versione dei fatti;</li> <li>- mettere il presunto bullo di fronte alla gravità della situazione;</li> <li>- non entrare in discussioni;</li> <li>- cercare insieme possibili soluzioni ai comportamenti prevaricatori;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ottenere, quanto più possibile, che il presunto bullo dimostri comprensione del problema e bisogno di riparazione;</li> <li>- in caso di più bulli, i colloqui avvengono preferibilmente in modo individuale con ognuno di loro, uno di seguito all'altro, in modo che non vi sia la possibilità di incontrarsi e parlarsi;</li> <li>- una volta che tutti i bulli sono stati ascoltati, se ritenuto necessario, si procede al colloquio di gruppo;</li> <li>- assicurare la riservatezza.</li> </ul> <p><b>Colloquio di gruppo con i bulli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- iniziare il confronto riportando quello che è emerso dai colloqui individuali;</li> <li>- l'obiettivo è far cessare le prevaricazioni; individuando soluzioni positive</li> </ul>
--	---

**Far incontrare prevaricatore e vittima** - Questa procedura può essere adottata solo se le parti sono pronte (a seguito di parere positivo dello psicologo) e il Team rileva un genuino senso di pentimento e di riparazione nei prepotenti. E' importante: ripercorrere l'accaduto lasciando la parola al bullo/i; ascoltare il vissuto della vittima circa la situazione attuale; condividere le soluzioni positive e predisporre un piano concreto di cambiamento anche in collaborazione con il consiglio di classe e degli esperti intervenuti nella gestione del caso.

**Coinvolgimento del gruppo classe o di possibili spettatori** - Questa azione si consiglia solo quando possiamo rilevare un chiaro segnale di cambiamento nel presunto bullo (o più di uno) e il coinvolgimento del gruppo non implica esposizioni negative della vittima, ma può facilitare la ricostruzione di un clima e di relazioni positive nella classe; anche in questa circostanza procederà sentito il parere del consiglio di classe e degli esperti intervenuti.

### 3. SCELTA DELL'INTERVENTO

Dalla lettura dei dati della scheda di valutazione approfondita è possibile stabilire il livello di rischio e conseguentemente il tipo di intervento da fare:

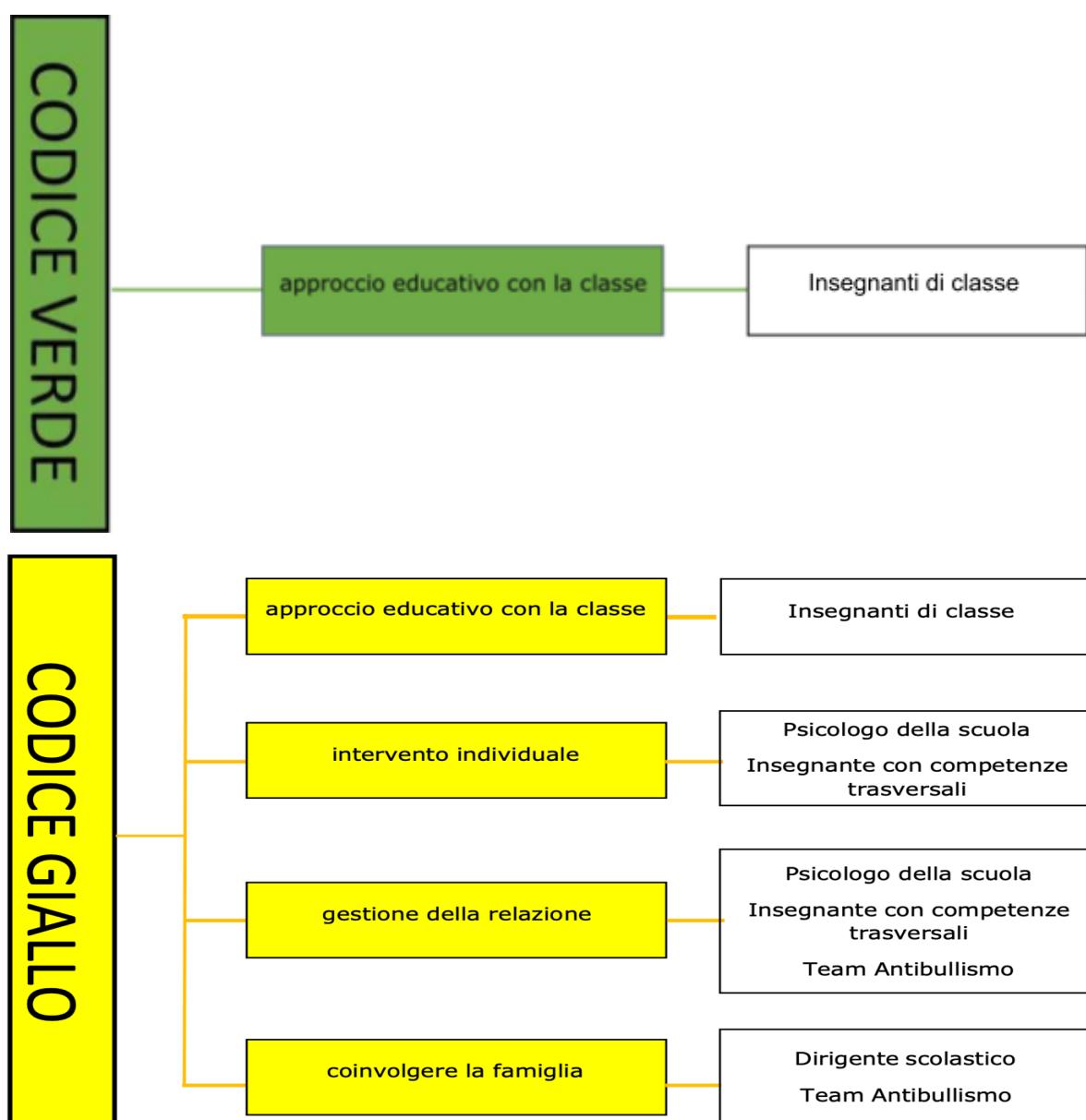
LIVELLO DI RISCHIO DI BULLISMO E DI VITTIMIZZAZIONE <b>Codice verde</b>	LIVELLO SISTEMATICO DI BULLISMO E VITTIMIZZAZIONE <b>Codice giallo</b>	LIVELLO DI URGENZA DI BULLISMO E VITTIMIZZAZIONE <b>Codice rosso</b>
Situazione da monitorare con interventi di prevenzione e formazione nelle classi da parte del personale docente e/o esperti esterni.	Interventi indicati e strutturati a scuola e in sequenza coinvolgimento della rete se non ci sono risultati	Intervento di emergenza con supporto della rete (es. attivazione, in accordo con la famiglia, di attività di supporto psicologico mirato e/o di percorsi educativi specifici)

Sulla base di quanto rilevato:

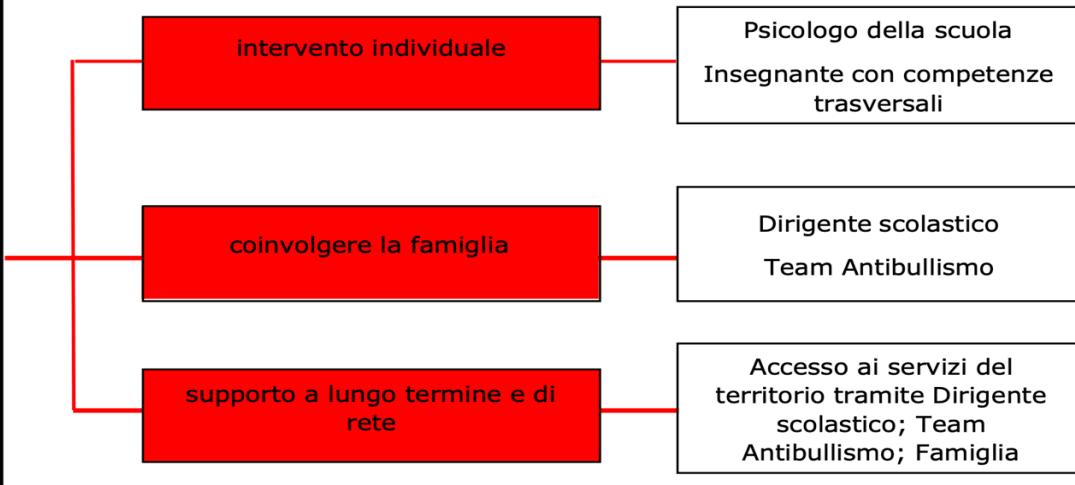
➤ se i fatti NON SONO configurabili come bullismo o cyberbullismo non si interverrà in modo specifico, ma si proseguirà con il piano educativo (prevenzione universale);

➤ se i fatti SONO confermati da prove oggettive: raccolte le informazioni e valutata la gravità della situazione della vittima, del bullo e del gruppo/contesto il Team Antibullismo deciderà quali azioni intraprendere.

Nel caso in cui i fatti siano confermati, si procede con la convocazione del Consiglio di classe e valutazione del tipo di provvedimento disciplinare facendo riferimento al Regolamento di Istituto, secondo la gravità in un'ottica di giustizia riparativa.



# CODICE ROSSO



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

<b>Il livello di urgenza di bullismo e vittimizzazione</b> prevede:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicazione alla famiglia della vittima da parte del docente coordinatore (convocazione scritta o telefonica)</li> <li>2. Comunicazione ai genitori del bullo/cyberbullo (convocazione) con lettera del Dirigente</li> <li>3. Eventuale avvio della procedura giudiziaria: denuncia ad un organo di polizia o all'autorità giudiziaria (Carabinieri, Polizia Postale, ecc.) per attivare un procedimento di ammonimento o penale (eventuale querela di parte).</li> <li>4. Nel caso la famiglia non collabori, giustifichi, mostri atteggiamenti oppositivi o comunque inadeguatezza, debolezza educativa o sia recidiva nei comportamenti: segnalazione ai Servizi Sociali del Comune.</li> </ol>
---	--

## 3. 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.

### **3.1 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.

### **3.2 INTERVENTO INDIVIDUALE CON IL BULLO E CON LA VITTIMA**

**L'intervento individuale** prevede la gestione del caso di bullismo o cyberbullismo coinvolgendo direttamente il bullo e la vittima. Sopprimendo 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;
- dar fiducia che il bullismo possa essere risolto.

L'intervento individuale è raccomandabile quando la valutazione approfondita fatta dal Team Antibullismo evidenzia un “**livello sistematico** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione” o un “**livello di urgenza** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione”.

### 3.3 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 (es. psicologo scolastico) è preferibile che siano presenti due mediatori per rendere più efficace questo tipo di intervento.

**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.

### 3.4 COINVOLGIMENTO DELLA 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.

### **3.5 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, ecc.) un supporto esterno in grado di attuare un intervento specialistico, a lungo termine, intensivo e integrato quando:

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

La scuola, preventivamente, avvia per i casi sopraccitati 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 pedopornografico (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 (<https://www.generazioniconnesse.it/site/it/home-page/>) 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.

Per la segnalazione al Garante per la protezione dei dati personali:

[www.garanteprivacy.it/cyberbulismo](http://www.garanteprivacy.it/cyberbulismo)

Pagina dell’Ufficio Scolastico Regionale del Veneto dedicata al fenomeno del bullismo:

<https://istruzioneveneto.gov.it/argomenti/bullismo-cyberbulismo/>

Per informazioni e ulteriori contatti utili sul fenomeno del bullismo e/o cyberbullismo:  
[www.cuoriconnessi.it](http://www.cuoriconnessi.it)

[www.noisiamopari.it](http://www.noisiamopari.it)

[www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)

[www.paroleostili.it](http://www.paroleostili.it)

[www.fondazionecarolina.org](http://www.fondazionecarolina.org)

## 4. 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.

È 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 familiari, con gli insegnanti. Perché rimanga traccia di quanto emerso dal colloquio in funzione di una revisione più efficace del processo si usa la **SCHEDA DI MONITORAGGIO** (*allegato 3*).

SCOPO	CONTENUTO	CHI	QUANDO
Rafforzamento del percorso educativo all'interno della classe e/o del gruppo coinvolto	Informazioni sull'evoluzione della situazione	Il Dirigente, i docenti del consiglio di classe, il referente bullismo e gli altri soggetti coinvolti. Il monitoraggio è rivolto alla vittima e al bullo/cyberbullo	Monitoraggio a breve termine e a lungo termine

\*\*flaming, harassment, cyberstalking, denigration, impersonation, outing e trickery, esclusion, cyberbashing, sexting.

● **FLAMING** – Con tale termine si indicano messaggi elettronici, violenti e volgari, mirati a suscitare “battaglie” verbali online, tra due o più contendenti, che si affrontano ad “armi pari” (il potere è, infatti, bilanciato e non sempre è presente una vittima come nel tradizionale bullismo) per una durata temporale determinata dall’attività on line condivisa.

Il flaming può essere, infatti, circoscritto ad una o più conversazioni che avvengono nelle chat o caratterizzare la partecipazione (soprattutto degli adolescenti di sesso maschile) ai videogiochi interattivi su internet (game).

In questo secondo caso, ad esempio, possono essere presi di mira, con insulti e minacce, i principianti che, con il pretesto di errori inevitabilmente connessi all’inesperienza, diventano oggetto di discussioni aggressive.

Il divertimento sembra collegato, allora, non solo alla partecipazione al game interattivo, ma soprattutto al piacere di insultare o minacciare il nuovo arrivato (new user) che, sentendosi protetto dall’anonimato e dalla conseguente, presunta, invisibilità, può rispondere egli stesso in modo fortemente aggressivo alle provocazioni, alimentandole.

E’ bene, però, precisare che una lunga sequenza di messaggi insultanti e minacciosi (flame war) potrebbe, in alcuni casi, precedere una vera e propria aggressione nella vita reale.

● **HARASSMENT** – Dall’inglese “molestia”, consiste in messaggi scortesi, offensivi, insultanti, disturbanti, che vengono inviati ripetutamente nel tempo, attraverso E-mail, SMS, MMS, telefonate sgradite o talvolta mute.

A differenza di quanto accade nel flaming, sono qui riconoscibili le proprietà della persistenza (il comportamento aggressivo è reiterato nel tempo) e della asimmetria di potere tra il cyber-bullo (o i cyber-bulli) e la vittima.

Si tratta, dunque, di una relazione sbilanciata nella quale, come nel tradizionale bullismo, la vittima subisce passivamente le molestie o, al massimo, tenta, generalmente senza successo, di convincere il persecutore a porre fine alle aggressioni.

Può talvolta anche accadere che la vittima replichi ai messaggi offensivi con comunicazioni altrettanto scortesi ed aggressive, ma, differentemente da quanto avviene nel Flaming, l’intento è unicamente quello di far cessare i comportamenti molesti.

In alcuni casi, il cyberbullo, per rafforzare la propria attività offensiva, può anche coinvolgere i propri contatti on line (mailing list), che, magari pur non conoscendo direttamente lo studente target, si prestano a partecipare alle aggressioni on line (si potrebbe definire il fenomeno “harassment con reclutamento volontario”).

● **CYBERSTALKING** – Quando l’harassment diviene particolarmente insistente ed intimidatorio e la vittima comincia a temere per la propria sicurezza fisica, il comportamento offensivo assume la denominazione di cyber-persecuzione. E’ facile riscontrare il cyberstalking nell’ambito di relazioni fortemente conflittuali con i coetanei o nel caso di rapporti sentimentali interrotti.

In questo caso, il cyberbullo, oltre a minacciare la vittima di aggressioni fisiche può diffondere materiale riservato in suo possesso (fotografie sessualmente esplicite, videoclip intimi, manoscritti personali) nella rete.

● **DENIGRATION** – L’obiettivo del cyberbullo è, in questo caso, quello di danneggiare la reputazione o le amicizie di un coetaneo, diffondendo on line pettegolezzi e/o altro materiale offensivo.

I cyberbulli possono, infatti, inviare o pubblicare su internet immagini (fotografie o videoclip) alterate della vittima, ad esempio, modificando il viso o il corpo dello studente target al fine di ridicolizzarlo, oppure rendendolo protagonista di scene sessualmente esplicite, attraverso l'uso di fotomontaggi.

In questi casi, i coetanei che ricevono i messaggi o visualizzano su internet le fotografie o i videoclip non sono, necessariamente, le vittime (come, invece, prevalentemente avviene nell'harassment e nel cyberstalking) ma spettatori, talvolta passivi del cyberbullismo (quando si limitano a guardare), più facilmente attivi (se scaricano – download – il materiale, lo segnalano ad altri amici, lo commentano e lo votano).

Dunque, a differenza di quanto avviene nel cyberstalking, l'attività offensiva ed intenzionale del cyberbullo può concretizzarsi in una sola azione (esempio: pubblicare una foto ritoccata del compagno di classe), capace di generare, con il contributo attivo, ma non necessariamente richiesto, degli altri utenti di internet, effetti a cascata non prevedibili.

Ricordiamo, infine, che la denigration è la forma di cyberbullismo più comunemente utilizzata dagli studenti contro i loro docenti: numerosi sono, infatti, i videoclip, gravemente offensivi, presenti su internet, riportanti episodi della vita in classe. In alcuni casi le scene rappresentate sono evidentemente false e, dunque, ricostruite ad hoc dallo studente, talvolta sono, purtroppo, vere.

- **IMPERSONATION** – Se uno studente viola l'account di qualcuno (perché ha ottenuto consensualmente la password o perché è riuscito, con appositi programmi, ad individuarla) può farsi passare per questa persona e inviare messaggi (E-mail) con l'obiettivo di dare una cattiva immagine della stessa, creare problemi o metterla in pericolo, danneggiarne la reputazione o le amicizie.

Pensiamo, ad esempio, al caso dello studente che, impossessatosi dell'account di un coetaneo, invia, dalla mail dell'ignaro proprietario, con facilmente immaginabili conseguenze, messaggi minacciosi ai compagni di classe o ai docenti.

- **OUTING E TRICKERY** – Si intende con il termine “outing” una forma di cyberbullismo attraverso la quale, il cyberbullo, dopo aver “salvato” (registrazione dati) le confidenze spontanee (outing) di un coetaneo (SMS, Chat, etc), o immagini riservate ed intime, decide, in un secondo momento, di pubblicarle su un Blog e/o diffonderle attraverso E-mail.

In altri casi, il cyberbullo può sollecitare, con l'inganno (trickery), “l'amico” a condividere online segreti o informazioni imbarazzanti su se stesso o un'altra persona per poi diffonderli ad altri utenti della rete, o minacciarlo di farlo qualora non si renda disponibile ad esaudire le sue richieste (talvolta anche sessuali).

Il cyberbullo può, dunque, avere inizialmente un rapporto bilanciato con la futura vittima, o quantomeno fingere di averlo, per poi assumere una posizione prevaricatoria e contare sul contributo attivo ma non necessariamente richiesto degli altri navigatori di internet.

- **EXCLUSION** – Il Cyberbullo decide di escludere intenzionalmente un coetaneo da un gruppo online (“lista di amici”), da una chat, da un game interattivo o da altri ambienti protetti da password. Talvolta gli studenti per indicare questa modalità prevaricatoria utilizzano il termine “bannare”.

E' bene precisare che la leadership di un giovane studente è, attualmente, determinata non solo dai contatti che ha nella vita reale ma anche dal numero di “amici” raggiungibili on line. L'exclusion è, allora, una severa punizione, impartita dai coetanei, che determinando una netta riduzione di collegamenti amicali, riduce la popolarità, dunque, il potere.

- **CYBERBASHING O HAPPY SLAPPING** – Un ragazzo o un gruppo di ragazzi picchiano o danno degli schiaffi ad un coetaneo, mentre altri riprendono l'aggressione con il videotelefonino. Le immagini vengono, poi, pubblicate su internet e visualizzate da utenti ai quali la rete offre, pur non avendo direttamente partecipato al fatto, occasione di condivisione on line (possono commentare, aprire discussioni, votare il video preferito o più “divertente”, consigliarne la visione ad altri....).

- **SEXTING** -invio di messaggi, testi, video e/o immagini sessualmente esplicite, principalmente tramite il telefono cellulare o tramite internet.