



CISMAI

COORDINAMENTO ITALIANO DEI SERVIZI

CONTRO IL MALTRATTAMENTO E L'ABUSO ALL'INFANZIA

REQUISITI MINIMI

DEGLI INTERVENTI

per la presa in carico delle **vittime** e
degli **autori** di **CYBERBULLISMO**

6 dicembre 2019

INTRODUZIONE

Gloria Soavi

Presidente CISMAI

“Le parole fanno più male delle botte” (Carolina Picchio)

Il Cismai da sempre attento a tutte le forme di violenza che coinvolgono bambini e ragazzi, non poteva non affrontare un fenomeno attuale e purtroppo dilagante, ma al tempo stesso ancora non affrontato nella sua complessità, come quello del cyberbullismo.

L'uso ormai diffusissimo dei social, che caratterizza la nostra società ed è entrato con prepotenza nella vita di relazione dei pre-adolescenti e degli adolescenti, diventa spesso un'arma micidiale per colpire le fragilità degli altri, per ferire con parole e immagini, nella maggioranza dei casi nell'anonimato, mettendo la vittima di questi “attacchi” in una posizione estremamente difficile e senza strumenti per difendersi.

Il cyberbullismo, infatti, si configura come una forma di violenza che può provocare conseguenze gravi nelle vittime, fino a causarne la morte, spingendole anche al suicidio quando, sopraffatte dalle violenze verbali e psicologiche a cui sono sottoposte, non reggono e non riescono a chiedere o a trovare un aiuto, come purtroppo i molti casi di cronaca ci raccontano.

L'aspetto peculiare e inquietante è che gli autori sono nella maggioranza minorenni, con un preoccupante abbassamento dell'età.

È un fenomeno articolato e complesso che merita tutta l'attenzione da parte del mondo degli adulti per riconoscerlo e non sottovalutarlo, che interroga le famiglie e la scuola, per prevenirlo ed affrontarlo adeguatamente, e i professionisti della cura per affrontare le conseguenze nelle vittime, ma anche per “curare” gli autori.

La recente legge 71/17 “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo” ha colmato un vuoto giuridico ed ha contestualizzato e riconosciuto un fenomeno che non può essere sottaciuto e banalizzato, alla stregua di “bravate fra ragazzi”, proprio per le conseguenze, a volte molto gravi che provoca, riportando al tema della responsabilità delle proprie azioni, che deve essere un valore anche nei soggetti di minore età.

Già i dati sul bullismo e sul cyberbullismo riportati da una ricerca dell'Istat del 2015, presentata in Parlamento nel 2019, erano allarmanti: più del 50% degli intervistati fra gli 11 e i 17 anni riferisce di essere stato vittima di un qualche episodio offensivo, e/o violento. Le ragazze presentano una percentuale di vittimizzazione superiore rispetto ai ragazzi: oltre il 55% delle giovani 11-17 è stata oggetto di prepotenze qualche volta nell'anno, mentre il 20% ha subito vessazioni con una cadenza mensile. Percentuale che diminuisce al crescere dell'età. Il cyberbullismo, a fronte di un dilagante uso delle nuove tecnologie (nel 2018 l'85% dei ragazzi 11/17 anni utilizza quotidianamente il telefono cellulare, il 72% naviga in internet tutti i giorni attraverso la diffusione degli smartphone) ha colpito il 22% delle vittime di bullismo. La ricerca rileva che bullismo e cyberbullismo tendono a colpire gli stessi ragazzi: tra quanti hanno riportato di aver subito ripetutamente azioni offensive attraverso i nuovi canali comunicativi, ben l'88% ha subito vessazioni anche in altri contesti del vivere quotidiano.

Una ricerca EU Kids Online del 2019, realizzata dal Centro di ricerca sui media e la comunicazione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore in collaborazione con il Ministero mette in evidenza che il 6% i ragazzi dai 9 ai 17 anni che sono stati vittime di cyber-bullismo nell'ultimo anno, il 19% quelli che vi hanno assistito. Lo ha riferito il Ministro dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca Marco Bussetti, durante la sua audizione in Commissione parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza nell'ambito dell'indagine su bullismo e cyberbullismo. Secondo l'indagine è aumentata la percentuale di giovani che vivono esperienze negative navigando sulla rete internet: “Siamo passati dal 6% del 2010 al 13% nel 2017”. L'indagine è stata realizzata su un campione rappresentativo di circa 1000 ragazze e ragazzi dai 9 ai 17 anni. Il 31% degli intervistati tra gli 11 e i 17 anni ha dichiarato di aver visto online messaggi d'odio o commenti offensivi contro un individuo o un gruppo.

Come ogni fenomeno complesso il cyberbullismo esige che le risposte siano multiformi e le azioni a più livelli, comprendendo diverse aree: dalle azioni di prevenzione ed educazione al rispetto per l'altro e della diversità, di risposta sul piano normativo e giuridico e di intervento protettivo e clinico sulle vittime e gli autori.

L'intento del Cismai attraverso il lavoro della Commissione Scientifica, costituita da diversi specialisti di ambiti differenti, è stato in primis quello di definire il fenomeno, mettendo in rilievo le diversità rispetto ad un fenomeno più conosciuto come quello del bullismo, con cui ha elementi in comune, ma anche di forte diversità, compreso il mezzo telematico che rende molto più grave e pervasiva l'azione. Estremamente importante nelle linee guida la sezione sull'inquadramento giuridico e le norme che gli adulti devono conoscere insieme alle azioni a tutela dei ragazzi vittima, compreso il risarcimento del danno. E infine si propongono, seguendo quella che è la mission del Cismai, soprattutto di dare indicazioni utili e scientificamente validate per l'intervento nella

sua complessità, dalla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno, fino al trattamento del trauma che le vittime patiscono e la presa in carico dei perpetratori. Attraverso raccomandazioni riferite alle varie aree e step di intervento di prevenzione, rilevazione, valutazione e trattamento il Documento offre a tutti gli operatori strumenti adeguati per affrontare questa realtà che non coinvolge solo la vittima ma tutto il sistema attorno a lei.

Carolina Picchio ha lasciato due lettere prima di porre termine alla sua giovanissima vita, in cui spiegava le ragioni del suo disperato gesto e denunciava gli autori perché “Ciò che è accaduto a me non deve più succedere a nessuno». Abbiamo fatto nostro questo monito e cercato di dare, come è nel nostro impegno e mission, delle indicazioni agli operatori e a tutti gli adulti perché davvero questo non risucceda.

Ringrazio la Commissione Scientifica, in particolare la sua Referente Maria Grazia Foschino Barbaro e Paolo Russo, che ha curato la parte normativa, inoltre Elena Buccoliero, Marvita Goffredo, Annalisa Guarini, Olivia Pagano, il Consiglio Direttivo e tutti i soci che hanno contribuito ad un confronto prezioso. Questo nuovo documento arricchisce gli strumenti che il Cismai ha prodotto e continua a produrre per affrontare in maniera sempre più attenta e competente il contrasto a tutte le forme di violenza sui bambini e sui ragazzi.

Elena Ferrara

Promotrice e prima firmataria della Legge n.71/2017 “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”

Il presente documento redatto ed approvato dal Cismai sui *Requisiti minimi degli interventi per la presa in carico delle vittime e degli autori di cyberbullismo* affronta un percorso che, partendo dall'analisi di un fenomeno complesso ancora in fase di studio, punta ad individuare gli elementi fondamentali per programmi di azione corretti ed efficaci volti alla prevenzione, alla gestione e alla presa in carico dei soggetti coinvolti. Il cyberbullismo, che sta dilagando in tutto il mondo, deve essere affrontato nella sua complessità sfuggendo alla tentazione, peraltro ancora molto diffusa, di ridurre tutto a vittime e autori, sebbene per questi soggetti vadano previste specifiche misure di tutela, di sostegno, di risocializzazione, rieducazione e di cura.

La pubblicazione di questo prezioso documento acquista, oggi, un ulteriore significato a fronte dell'ipotesi normativa di modifica della Legge 71/17 “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo” in discussione alla Camera. Se dovesse, infatti essere approvato l'articolato contenuto nella PDL 1524, pur nella sua versione emendata allo stato dell'arte, risulterebbe minata la “mitezza” della norma in vigore ispirata alla promozione dei diritti dell'infanzia con conseguenze non marginali sugli aspetti di competenza nella presa in carico e nel trattamento dei soggetti (e dei contesti) coinvolti nel fenomeno delle prevaricazioni sul web.

Le bussole che hanno ispirato la 71/17 sono, infatti, la Convenzione ONU, che compie 30 anni in questi giorni, e la Convenzione Europea sull'esercizio dei diritti dei minori di Strasburgo (1996). In particolare accanto agli obiettivi di tutela

(*protection*) e di predisposizione degli strumenti atti a promuovere lo sviluppo e il benessere del minore (*provision*), si ricorda che ogni azione destinata ai bambini e ai ragazzi deve necessariamente promuovere la loro partecipazione attiva alla vita sociale (*participation*). Il fenomeno del cyberbullismo, che coinvolge (o travolge) giovanissimi nativi digitali, deve quindi prevedere la loro partecipazione nell'elaborare strumenti di autotutela e di promozione del proprio benessere sperimentando pratiche sociali utili a far evolvere positivamente situazioni di conflitto e di prevaricazione.

A fronte di queste considerazioni, come ben evidenziato nelle pagine a seguire, la norma di cui sono stata promotrice, dedicata alla mia ex alunna Carolina Picchio prima vittima acclarata di cyberbullismo, interviene con finalità di carattere preventivo e di contrasto del fenomeno privilegiando l'ambito scolastico dove hanno origine e si sviluppano la gran parte degli episodi di cyberbullismo. Proprio al sistema di istruzione viene affidato il compito di educare alla cittadinanza digitale e sviluppare competenze nell'uso delle nuove tecnologie e dei social media. Uno dei punti di forza della norma è la formazione di tutte le componenti della scuola a cominciare dalla figura di sistema dei docenti referenti per il cyberbullismo per poi allargarsi all'intera comunità scolastica con uno sguardo sinergico alla realtà extrascolastica. La Piattaforma Elisa, formazione e-learning prevista dalla medesima normativa, mira all'istituzione nelle scuole di team di docenti in stretta collaborazione con i servizi territoriali per affrontare al meglio le azioni preventive e di contrasto del fenomeno.

In linea con la necessità di fare sistema, più volte richiamata nelle pagine a seguire, la Legge 71/17 prevede un Tavolo di coordinamento tra istituzioni, organismi ed associazioni volto al coinvolgimento di tutti gli operatori e i soggetti che intercettano il tema dei minori in rete. Il Tavolo tecnico, coordinato dal MIUR, ha il compito di redigere un piano nazionale integrato a garanzia di interventi coordinati per evitare sovrapposizioni e frammentazioni nelle azioni di pre-

venzione, contrasto, cura, attività rieducativa e riparativa. Purtroppo, pur a fronte della costituzione dell'organismo di governance, ad oggi non hanno visto la luce né il succitato Piano d'azione né il Codice di co-regolamentazione né il Comitato per il monitoraggio. Ciò rende difficile la valutazione dell'efficacia degli interventi che avvengono in Italia ancora in modo piuttosto disomogeneo. A testimonianza della reale esigenza di prevedere programmazioni dedicate si osserva come oltre la metà delle Regioni italiane abbia legiferato con disposizioni di prevenzione e contrasto al bullismo in tutte le sue forme. Le cornici istituzionali nazionali e regionali devono garantire la presa in carico dei soggetti coinvolti da parte di operatori appartenenti a istituzioni e servizi diversi, così come ben esplicitato nel presente documento con la declinazione delle differenti tipologie di intervento.

Siamo stati i primi ad avere una legge sul cyberbullismo in Europa e quelle disposizioni hanno contribuito alla redazione delle Raccomandazioni Europee CM/Rec (2018)7 "*Linee Guida per rispettare, proteggere e soddisfare i diritti dei minori nell'ambiente digitale*" che individuano il bullismo informatico, lo stalking e altre forme di molestie quali pericoli in grado di influenzare negativamente il benessere fisico, emotivo e psicologico del minore. Esse indicano agli Stati membri di munirsi di un quadro giuridico globale che preveda misure preventive e protettive in relazione all'ambiente digitale, di fornire misure di supporto per genitori e tutori, di includere rimedi efficaci, servizi di recupero e reintegrazione [...] Le Linee guida, adottate il 4 luglio 2018, recitano inoltre: "Laddove si verificano forme di violenza online o violazioni tra pari, per quanto possibile, perseguire approcci preventivi e riparativi adatti e adeguati, prevenendo al contempo, la criminalizzazione dei minori." Quest'ultima raccomandazione merita una presa di posizione chiara: criminalizzare preadolescenti e adolescenti rispetto a condotta distorte sulla rete a fronte di quelle che sono ormai evidenze scientifiche sul fenomeno non è la soluzione utile alla lotta contro le prevaricazioni in rete.

I requisiti minimi degli interventi per la presa in carico delle vittime e degli autori di cyberbullismo vanno proprio in tal senso a partire dall'analisi di contesto e dalla gravità/ricorrenza dei fenomeni violenti in rete, gli strumenti e i metodi proposti e le sintetiche "Raccomandazioni" appaiono in modo evidente come il frutto di un'esperienza consolidata a partire da consolidati riferimenti teorici.

Il documento appare quindi particolarmente utile a far evolve-
re il confronto sulle pratiche preventive e di trattamento a partire
dal contesto scolastico, con quell'approccio ecologico che richia-
ma alla capacità di costruire forti alleanze, di contaminarsi tra
operatori pur nel riconoscimento delle specifiche competenze.

I bambini e gli adolescenti non potranno che averne beneficio
in termini individuali e collettivi.

Al Cismai e, in particolare, ai componenti della Commissione
vanno quindi i miei ringraziamenti e il personale impegno a segui-
re con attenzione le attività e i monitoraggi che faranno seguito.

DOCUMENTO SUI REQUISITI MINIMI DEGLI INTERVENTI PER LA PRESA IN CARICO DELLE VITTIME E DEGLI AUTORI DI CYBERBULLISMO

Commissione per la redazione del documento:

Maria Grazia Foschino Barbaro, Gloria Soavi, Elena Buccoliero,
Marvita Goffredo, Annalisa Guarini, Olivia Pagano, Paolo Russo

1. PREMESSA E INTENTI	pag 10
2. DEFINIZIONE	10
3. NORMATIVE, RESPONSABILITÀ E RISARCIMENTO	15
3. L'INTERVENTO	18
A. PREVENZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE	19
B. RILEVAZIONE	23
C. VALUTAZIONE	24
D. TRATTAMENTO	26

Il documento si riferisce a bambini e bambine, ragazzi e ragazze, ma per non
appesantire la lettura del testo vengono utilizzati termini quali *ragazzi* o *minorenni*.

1

PREMESSA E INTENTI

Il cyberbullismo è un fenomeno psicosociale dirompente su scala mondiale, in continua evoluzione, al quale conseguono esiti sulla salute psico-fisica per tutti gli individui coinvolti, di intensità tali da essere divenuto un problema di salute pubblica.

Ne deriva la necessità di promuovere azioni su più livelli in grado sia di contenere e gestire tale situazione di rischio per la salute di bambini ed adolescenti, che di prevenirla, coinvolgendo le istituzioni, le agenzie educative e le famiglie.

Il documento inquadra il fenomeno del cyberbullismo, mettendone in evidenza quelle peculiarità che ne rendono gli esiti sulla salute intensi e pervasivi, e delinea i principali elementi sui cui fondare gli interventi di prevenzione del fenomeno e presa in carico dei minori coinvolti.

2

DEFINIZIONE

Il cyberbullismo è una forma di aggressività intenzionale agita da un individuo o da un gruppo di persone nei confronti di un singolo, attuata nello spazio virtuale attraverso l'uso delle tecnologie

dell'informazione e della comunicazione, nei confronti di una vittima che non può facilmente difendersi. Può essere diretto quando le perpetrazioni sono agite nel contesto relazionale privato, ad esempio attraverso l'invio di messaggi o e-mail personali; e indiretto laddove la violenza avviene in cyberspazi di dominio pubblico (es. social network, chat rooms).

Il cyberbullismo, pur mostrando degli elementi di continuità con il bullismo presenta alcuni elementi di differenza nella definizione dei criteri:

- *l'asimmetria di potere* tra l'autore/gli autori delle prepotenze e la vittima non è determinata necessariamente, come per il bullismo tradizionale, da un maggior potere fisico e psicologico nella relazione, ma può essere determinata sia da una maggiore competenza nell'uso delle nuove tecnologie e sia dalla possibilità per il cyberbullo di mantenere l'anonimato rispetto alle proprie azioni e, di contro, dall'impossibilità per la vittima di eliminare gli attacchi subiti;
- *la ripetizione nel tempo* di atti di aggressione non è un criterio necessario come nel bullismo tradizionale, ma diventa una caratteristica intrinseca del cyberbullismo indiretto dal momento che anche un singolo atto, come un messaggio o una foto pubblicata, si diffonde in maniera rapida e senza confini, esponendo la vittima a ripetute esperienze di vittimizzazione.

A questi elementi se ne aggiungono altri, di seguito elencati, che concorrono a rendere il cyberbullismo un fenomeno specifico e diverso dal bullismo, in particolare rispetto ai danni subiti dalle vittime:

- *l'anonimato*: la presenza dello schermo consente al cyberbullo di celare la propria identità, restando anonimo; la convinzione di non essere intercettato e il conseguente vissuto di impunità facilitano il processo di deresponsabilizzazione nel cyberbullo ed un incremento dell'espressione dell'aggressività;

- *la pervasività*: l'assenza di confini spazio temporali che caratterizza la rete implica che la vittima può essere esposta alle prevaricazioni in qualunque momento e in ogni luogo, senza distinzione tra contesti pubblici e privati; si aggiunge la dolorosa consapevolezza che gli astanti sono in un numero potenzialmente infinito e in larga parte sconosciuti;
- *la distanza interpersonale*: nella violenza online, l'assenza di feedback diretto circa gli effetti degli atti di prevaricazione sulla vittima riducono nel cyberbullo il coinvolgimento empatico e morale, facilitando il manifestarsi di comportamenti aggressivi;
- *la velocità di comunicazione*: nel mondo virtuale tutto avviene più velocemente, rendendo difficile la consapevolezza che un comportamento agito possa avere delle conseguenze nei confronti dell'altro. Ad esempio la facilità e la rapidità con cui un astante può trasformarsi a propria volta in prevaricatore inoltrando un'immagine ai propri contatti è tale da accorciare la distanza tra l'intenzione di agire e l'atto in sé, e in quel breve margine è possibile che un bambino o un adolescente si aggregi ai prevaricatori anche senza la reale intenzione di ferire.

Nonostante questi elementi di differenziazione tra bullismo e cyberbullismo, numerosi autori a livello nazionale e internazionale hanno messo in luce una evidente continuità tra i due fenomeni, sia nell'agire lo stesso ruolo (ad esempio vittima nel bullismo e nel cyberbullismo) e sia in relazione alla trasposizione di ruoli. Emerge, infatti, la fluidità che le relazioni tra pari – anche quelle più violente – assumono con l'introduzione dei mezzi elettronici, fino al rovesciamento dei ruoli o al rapido passaggio da astante a bullo, o da bullo a vittima. Nella trasposizione di ruoli, ad esempio, un ragazzo vittima nel bullismo può assumere il ruolo di cyberbullo per vendicarsi attraverso la maschera dell'anonimato, un falso

profilo da cui inviare messaggi aggressivi a chi lo tormenta.

Gli atti di cyberbullismo possono essere agiti attraverso tutti gli strumenti di comunicazione: telefoni cellulari, e-mail, pagine web, chat rooms, social network e videogames.

Esistono diverse forme di cyberbullismo, tuttavia la possibilità di giungere ad un'articolazione chiara e definitiva delle stesse è da ritenersi impresa ardua, in considerazione dei rapidi progressi a cui sono soggette le nuove tecnologie della comunicazione (vedi tab.1)

Il cyberbullismo è un fenomeno sociale, la cui manifestazione è influenzata dalle caratteristiche personali dei minorenni protagonisti e da variabili contestuali quali l'atteggiamento e lo stile educativo degli adulti di riferimento e i valori della comunità di appartenenza.

Sul piano individuale, i ragazzi autori di cyberbullismo si caratterizzano per un basso livello di empatia e la tendenza a rappresentarsi l'aggressività come lo strumento principale per raggiungere i propri scopi sociali; l'uso delle tecnologie della comunicazione sembrerebbe, inoltre, amplificare la dimensione del disimpegno morale, rinforzando il ricorso a meccanismi di deresponsabilizzazione e riduzione del senso di colpa e vergogna.

Le vittime sono “prescelte” in base a caratteristiche fisiche, psichologiche e sociali che ne demarcano la diversità rispetto alla maggioranza. Tra i fattori familiari, la conflittualità relazionale, il ridotto monitoraggio genitoriale e la presenza di stile di parenting autoritario o trascurante sono da considerarsi i principali fattori di rischio per la violenza online, indipendentemente dall' essere vittima e/o autore.

Il cyberbullismo è causa di importanti esiti, a breve, medio e lungo termine, sulla salute fisica, psicologica e relazionale, sia delle vittime, sia di quanti lo agiscono in veste di autori. Nelle vittime si osservano numerosi sintomi internalizzanti, caratterizzati da stati

TAB. 1 - TIPOLOGIE DI CYBERBULLISMO

HARASSMENT	invio di messaggi denigratori e attuazione di molestie perpetrate attraverso canali di comunicazione di massa
FLAMING	invio di messaggi rabbiosi e volgari nell'intento ultimo di creare discussioni conflittuali online fra due o più utenti della rete
IMPERSONATION	<p>l'assunzione dell'identità virtuale della vittima per compiere atti illeciti o violenti a suo nome, o danneggiarne la reputazione e le relazioni sociali.</p> <p>Il furto di identità può avvenire attraverso due diverse strategie: il cyberbullo può aprire un nuovo profilo fingendo di essere la vittima oppure può agire come un hacker riuscendo ad ottenere l'accesso all'account della vittima, modificandone le credenziali e impedendole di riappropriarsi della propria identità</p>
DENIGRATION	diffusione in rete di notizie e dicerie a danno della vittima con l'intento di danneggiare le relazioni e la reputazione
OUTING	disvelamento di segreti, notizie personali, informazioni imbarazzanti di un'altra persona o di immagini personali
TRICKERY	manipolazione della vittima al fine di conquistarne la fiducia e convincerla a condividere informazioni personali che vengono successivamente divulgate online
EXCLUSION	esclusione intenzionale della vittima da gruppi online di diverso tipo (chat, gruppo, gioco)
CYBERSTALKING	perpetrazione di ripetute ed intense forme di molestia, denigrazione, minacce nei confronti della vittima, tali da non farla sentire al sicuro neanche nello spazio domestico
HAPPY SLAPPING	diffusione online di un video in cui la vittima è ripresa mentre subisce maltrattamenti fisici e/o psicologici
SEXTING	diffusione di immagini intime e a sfondo sessuale della vittima senza il consenso della stessa
SEXTORTION	estorsione di foto o prestazioni sessuali attraverso ricatto, da parte di un soggetto che è venuto in possesso di materiale compromettente sulla vittima

affettivi negativi come paura, vergogna, depressione e ansia, ai quali consegue un calo nel rendimento scolastico e il persistere di problematiche relazionali, con tendenza all'isolamento. Nei casi più gravi si rileva la presenza di ricorrenti pensieri suicidari, l'assunzione di comportamenti autolesivi e l'abuso di sostanze.

Per gli autori le conseguenze sulla salute psicofisica non sono meno significative. Uno dei dati principali verso cui converge la letteratura indica che il persistere dei comportamenti aggressivi e violenti evolve verso l'assunzione di condotte devianti e delinquenziali.

Si delinea così la priorità di attuare programmi di azione evidence-based finalizzati alla prevenzione del cyberbullismo e alla presa in carico degli individui che ne sono direttamente coinvolti come vittime, autori e astanti.

3 **NORMATIVE, RESPONSABILITÀ E RISARCIMENTO**

La Legge n. 71 del 29 maggio 2017, contenente "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo", prevede l'adozione di misure a carattere preventivo ed una apposita strategia di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime, sia in quella di responsabili di illeciti.

L'art. 1 individua, anzitutto, al primo comma, le finalità della Legge, ossia «contrastare il fenomeno del cyberbullismo in tutte le sue manifestazioni, con azioni a carattere preventivo e con una strategia di attenzione e tutela nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti».

Nel secondo comma viene invece fornita una definizione giuridica del termine: "cyberbullismo".

La Legge indica poi (art. 2) nuove misure a tutela della dignità del minore, in virtù delle quali anche il minore ultraquattordicenne (che sino ad oggi non poteva autonomamente proporre istanze in tal senso) può attivarsi per richiedere (in prima istanza al gestore del sito internet o al gestore del social media, ovvero, ancora, al titolare del trattamento; in seconda istanza, al Garante per la protezione dei dati personali) l'oscuramento, la rimozione, il blocco di qualsiasi dato personale del minore, nonché dei contenuti diffusi in rete, se rientranti nelle condotte di cyberbullismo, previa conservazione dei dati originali.

È stata prevista, ancora, l'istituzione di un apposito Tavolo tecnico atto a predisporre un piano di azione integrato per il contrasto e la prevenzione del cyberbullismo.

Sono state altresì disposte:

- a) l'adozione di specifiche misure per il monitoraggio del fenomeno del cyberbullismo;
- b) la realizzazione di iniziative di informazione e di prevenzione rivolte ai cittadini;
- c) la predisposizione di periodiche campagne informative di prevenzione e di sensibilizzazione sull'argomento.

Sono state poi adottate apposite Linee di orientamento per la prevenzione e il contrasto del fenomeno in ambito scolastico che includono, tra l'altro, la formazione del personale a cominciare dalla figura di sistema istituita dalla norma del referente per il cyberbullismo.

Alle istituzioni scolastiche è demandata la promozione dell'educazione all'uso consapevole della rete internet; ai dirigenti scolastici, invece, l'onere di informare tempestivamente le famiglie dei minori coinvolti in episodi di cyberbullismo, ed attivare adeguate azioni di carattere educativo.

Da ultimo, è stata introdotta la procedura di ammonimento innanzi al Questore nei confronti dei minori ultraquattordicenni che, pur

in assenza di querela o di denuncia, si siano purtuttavia resi autori di condotte illecite commesse nei confronti di altro minorenni.

Chi commette atti di cyberbullismo, se ha compiuto almeno 14 anni di età, risponde personalmente, sotto il profilo penale, dei reati a lui ascritti.

Il minore rischia, pertanto, una condanna penale irrogata dal Tribunale per i minorenni, come previsto dal D.P.R. n. 448/1988.

L'ordinamento italiano, tuttavia, prevede norme speciali per gli imputati minorenni, con un trattamento di riguardo che punta alla risocializzazione del giovane, nonché ad una rieducazione più veloce e, nella maggior parte dei casi, definitiva.

A titolo esemplificativo, è sempre possibile richiedere, ai sensi dell'art. 28 del citato D.P.R., una "messa alla prova" del minore (mentre per i maggiorenni ciò è consentito solo a determinate condizioni), e dunque una sua reintegrazione, attraverso il positivo espletamento di lavori di pubblica utilità o iniziative simili.

Quanto ai profili attinenti la responsabilità civile connessa al compimento di atti di cyberbullismo, se il minorenne, autore degli illeciti, è ritenuto naturalmente capace di intendere e di volere, questi risponde del fatto dannoso ai sensi dell'art. 2043 c.c.

Va, in ogni caso, ricordato che alla ora citata sua responsabilità personale, tuttavia, si affianca, nel caso in cui sussistano i presupposti, anche quella, solidale, dei genitori (o dei tutori), responsabili dell'eventuale carenza educativa nei confronti dei figli (art. 2048, primo comma, c.c.), ovvero degli insegnanti e dei maestri d'arte in genere, responsabili in caso di omessa vigilanza (art. 2048, secondo comma, c.c.).

I danni risarcibili sono sia quelli patrimoniali, sia quelli non patrimoniali, patiti dalla vittima principale, nonché dalle vittime c.d. "secondarie" (es. i familiari del soggetto che ha subito atti di cyberbullismo).

Alla vittima primaria dovrà pertanto essere garantito, oltre al rimborso di tutte le spese affrontate a causa dell'illecito, anche il ristoro: a) del danno biologico (inteso quale menomazione della salute, anche di tipo psichico: ipotizziamo una patologia psicologica - una depressione, una sindrome ansioso-reattiva accusata a causa dell'illecito, ecc.); b) del danno morale (inteso quale sofferenza soggettiva momentanea cagionata dal fatto lesivo in sé considerato); c) del danno esistenziale (inteso quale pregiudizio che si colloca e si dipana nella sfera dinamico-relazionale del soggetto e che deriva dalla violazione di diritti costituzionalmente garantiti, diversi da quello alla salute, capace di modificare in senso peggiorativo lo stile di vita della vittima).

4 L'INTERVENTO

Il cyberbullismo richiede programmi di azione per la prevenzione e la presa in carico che siano in linea con la natura relazionale del fenomeno, che non coinvolge unicamente la diade cyberbullo-vittima, ma anche il gruppo dei pari e il contesto comunitario circostante.

È opportuno, dunque, l'adozione di un approccio all'intervento in chiave ecologica, che preveda piani di azione articolati a più livelli e che interessino, parallelamente, diversi target di destinatari, studenti, insegnanti, famiglie e comunità.

Lo spettro degli interventi da mettere in campo dispone su un continuum i percorsi di prevenzione - universale, selettiva e indicata - da attuare a scuola in favore di tutte i target di popolazione, con gli interventi specialistici finalizzati alla presa in carico delle vittime e dei perpetratori.

Riveste particolare importanza, sin dalla fase di rilevazione e per tutto il percorso di presa in carico, la necessità di un'integrazione

fra i diversi servizi, istituzioni e organizzazioni che a diverso titolo si occupano dei minori coinvolti nella esperienza di violenza, per ridurre il rischio di una frammentazione degli interventi che esiti in forme di vittimizzazione secondaria.

A. SENSIBILIZZAZIONE, PREVENZIONE E FORMAZIONE

La prevenzione universale, rivolta all'intera comunità, prevede il coinvolgimento dell'intero sistema scolastico — ragazzi, insegnanti, personale non docente e famiglie — poiché orientata dal principio che tutti gli studenti possano incorrere nella violenza tra pari sia come autori, sia come vittime, sia come osservatori. Questi interventi di matrice ecologica, realizzati ad ampio raggio, si fondano sulla consapevolezza della natura relazionale e di gruppo dei fenomeni che, non coinvolgono solo la diade bullo-vittima ma, anche, il gruppo dei pari e il contesto circostante.

Gli interventi di prevenzione selettiva interessano le fasce di popolazione riconosciute come maggiormente a rischio di cyberbullismo, agito o subito, a causa di specifiche caratteristiche personologiche o perché già esposti ad altre forme di violenza.

La prevenzione di tipo indicata, invece, è destinata ai ragazzi bulli e alle vittime al fine di fermare le prepotenze, dare supporto alla vittima e intervenire laddove i precedenti tentativi abbiano fallito. Solo dopo il livello indicato si procede con il trattamento vero e proprio e l'eventuale fase di mantenimento per la prosecuzione dell'intervento o per la riabilitazione.

Gli insegnanti e il personale scolastico concorrono alla prevenzione del fenomeno creando un clima positivo, di tipo empatico e cooperativo, promuovendo una cultura dell'integrazione delle differenze, a livello di classe e di comunità scolastica più allargata.

Le famiglie hanno il compito di promuovere, in primis, un modello positivo di adulto nella relazione con l'altro e di mettere in atto, nei

confronti dei figli, in tutte le fasce di età, una adeguata supervisione e disponibilità al dialogo, affiancandoli, ad esempio, nella riflessione di un uso corretto delle nuove tecnologie in un'ottica preventiva dei rischi del cyberbullismo.

Gli interventi di prevenzione si pongono come obiettivi generali: la promozione della consapevolezza del fenomeno e dei rischi per la salute, la realizzazione di un clima positivo nel contesto classe, la promozione di strategie di coping efficaci, il potenziamento delle competenze comunicative e sociali, dell'empatia e uno sviluppo delle competenze digitali. Tutte abilità che permettono ai ragazzi di affrontare in modo efficace le esigenze della vita quotidiana, rapportandosi con fiducia a se stessi, agli altri e alla comunità.

I principali predittori di efficacia degli interventi preventivi sono la sistematicità degli interventi in tutte le scuole di ogni ordine e grado, l'uso di metodi educativi, disciplinari e di controllo da parte del corpo docente, con il coinvolgimento dei dirigenti, dei referenti per il cyberbullismo, degli insegnanti e delle famiglie, in un contesto scolastico attento e positivo.

RACCOMANDAZIONI

- Aggiornare le conoscenze e la comprensione, da parte degli adulti e dei ragazzi, delle diverse forme di cyberbullismo e delle dinamiche relazionali sottese, in funzione sia dei rapidi cambiamenti delle tecnologie sia delle specificità della comunicazione in rete.
- Realizzare programmi di prevenzione evidence-based di matrice ecologica con azioni differenziate per target di destinatari, bambini, ragazzi, insegnanti, famiglie, comunità
- Riflettere con i ragazzi sulla distinzione tra scherzo, simpatico e innocuo, e violenza, che può essere causa di sofferenza e malessere, per contrastare la forte tendenza a minimizzare e a normalizzare la violenza nei rapporti tra pari.

- Analizzare con i ragazzi e gli adulti le normative vigenti in Italia ed inerenti le responsabilità, civili e penali, conseguenti alle condotte di cyberbullismo poste in essere da minori nei confronti dei propri coetanei.
- Approfondire con i ragazzi e gli adulti la Legge n. 71/2017 sul cyberbullismo, le tutele per i minori da essa predisposte e le misure ideate per prevenire il fenomeno, con particolare attenzione all'art. 2 sulle forme di autotela e a come le stesse possono essere attivate
- Far conoscere ad adulti e minorenni, in particolare, il contenuto dell'art. 7 della Legge n. 71/2017 e spiegare il funzionamento dell'istituto dell'ammonimento.

B. RILEVAZIONE

Il processo di rilevazione rappresenta uno degli obiettivi della prevenzione selettiva, che richiede:

- l'individuazione di episodi di cyberbullismo attraverso l'osservazione diretta di alcuni indicatori di rischio che possono agire da campanelli di allarme:
 - indicatori comportamentali, psicologici e sociali relativi allo stato di salute psicofisica dei minorenni potenzialmente coinvolti;
 - indicatori relativi alla presenza di fattori di rischio nel contesto scolastico, familiare e sociale
 - indicatori relativi alla tipologia e alla dinamica degli atti di violenza accaduta.
- la rilevazione qualitativa degli episodi di violenza online (tipologia di violenza, frequenza e persistenza nel tempo) da attuarsi in contesto scolastico, attraverso la somministrazione agli alunni di questionari self-report e interviste semi-strutturate. In letteratura sono presenti numerosi questionari elaborati a livello nazionale e internazionale. In tal caso, si dovranno rispettare le vigenti

normative sulla privacy e assicurare sempre l'anonimato dei partecipanti, richiedendo specifica autorizzazione scritta da parte dei genitori e da parte del ragazzo stesso, oltre che l'autorizzazione da parte della scuola;

- l'introduzione di pratiche finalizzate a favorire il dialogo educativo tra adulti e adolescenti, che diventa il contenitore nel quale gli adolescenti in difficoltà possono esprimersi. Alcuni esempi in ambito scolastico possono essere l'introduzione di ore periodicamente dedicate allo stare insieme, la possibilità di scrivere messaggi ad un insegnante o altra figura dedicata, la presenza di uno psicologo scolastico o educatore che integri il lavoro dei docenti in alcune conduzioni del gruppo, la proposta di laboratori espressivi.

Affinchè il processo di rilevazione si svolga con efficacia è necessario potenziare negli adulti coinvolti, insegnanti e genitori, la conoscenza del fenomeno e la capacità di riconoscerlo.

La formazione specifica degli adulti significativi (docenti e genitori) e il loro coinvolgimento nelle azioni di prevenzione favorisce la percezione di una maggiore sicurezza nella gestione di tale fenomeno, unitamente a comportamenti più supportivi verso le vittime.

Un'altra dimensione importante è la responsabilizzazione degli astanti, nell'ottica che il gruppo è coinvolto in toto, attraverso il potenziamento delle capacità di empatia e del senso di autoefficacia nel sostegno alle vittime. Una condivisione della responsabilità e delle emozioni in gruppo, è una condizione necessaria al fine di poter riuscire insieme, in gruppo, a contrastare i vissuti di impotenza e stigmatizzazione che la vittima sperimenta e il clima di violenza che affligge l'intero gruppo. Questa condivisione condotta e opportunamente guidata dagli adulti oltre che sostenere i ragazzi nel contrastare i comportamenti di prevaricazione, promuovendo una cultura delle relazioni basata sulla solidarietà, legalità e la non violenza, consente di creare uno spazio di ascolto e sintonizzazione tra pari e tra adulti e ragazzi alla base dell'espressione di bisogni emotivi e di richieste di aiuto.

RACCOMANDAZIONI

- Presentare e condividere con i ragazzi e le famiglie, all'inizio dell'anno scolastico, le modalità di rilevazione e di presa in carico degli episodi di cyberbullismo.
- Effettuare una rilevazione tempestiva delle condizioni di rischio attraverso il monitoraggio dei principali indicatori di rischio individuali, familiari e sociali.
- Facilitare l'emergere degli episodi di violenza tra pari nel contesto scolastico attraverso l'uso di strumenti standardizzati da somministrare direttamente agli studenti.
- Creare spazi di ascolto e condivisione in gruppo nei quale i ragazzi sperimentino l'interesse e il riferimento degli adulti oltre che la comprensione e il supporto dei pari e possano quindi evidenziare aree di conflitto e/o segnalare episodi di cyberbullismo sia quando sono vittime sia quando sono astanti.
- Promuovere la responsabilizzazione degli astanti agli atti di violenza tra pari, orientando la didattica all'uso di metodologie atte a favorire le principali competenze socioemotive, le capacità di coping e di soluzione dei problemi, della gestione dei conflitti.

C. VALUTAZIONE

La valutazione è un percorso teso a delineare il quadro complessivo degli atti di violenza incorsi e l'entità degli esiti emotivi e sociali che ne sono derivati nei minorenni protagonisti e nei loro sistemi relazionali (famiglia, gruppo classe) e può svilupparsi in tempi e contesti diversi.

Secondo la concettualizzazione proposta dal modello della prevenzione indicata, la valutazione inizialmente dovrebbe essere avviata nella scuola a cura di un team interdisciplinare (es. psicologo scolastico, psicopedagogo, dirigenti, referenti per il cyberbullismo e docenti con competenze trasversali), attraverso: colloqui

individuali con tutti i soggetti coinvolti, per la definizione della qualità e della frequenza degli episodi di violenza, dell'entità degli esiti emotivi e sociali che ne sono derivati, e degli interventi più indicati da attuare.

Nello specifico la valutazione deve perseguire due obiettivi:

- approfondire la condizione di violenza online presunta e/o conclamata di cui è stata fatta la segnalazione: tipologia di violenza agita/subita, livello di sistematicità e gravità degli episodi, connessione con eventi che possono essere accaduti nel rapporto diretto;
- delineare il quadro emotivo, comportamentale e relazionale dei minori coinvolti: aree di vulnerabilità, grado di compromissione, livello di rischio rispetto alla manifestazione di comportamenti auto/etero lesivi, fattori di rischio e di protezione individuali e sociali.

Il processo di valutazione prevede un'azione sinergica tra la scuola, rappresentata dal team di interdisciplinare operante nella scuola e i servizi territoriali deputati alla tutela e cura dei minori esposti a violenza, per evitare valutazioni parziali e frammentate.

Nel rapporto con la vittima il colloquio individuale e l'utilizzo di questionari, brevi e di facile compilazione, per la valutazione delle principali aree del funzionamento emotivo, comportamentale e sociale che si ipotizza subiscano alterazioni nei casi di violenza, sono da considerarsi gli strumenti privilegiati a disposizione degli operatori.

Il processo di valutazione deve inoltre essere atto a rilevare anche la dinamicità dei processi di interazione stabilirsi tra fattori di rischio e fattori di protezione individuali, familiari e sociali. In particolare: la pregressa esposizione a esperienze di violenza che accrescono la vulnerabilità psicologica, la presenza/assenza di adulti di riferimento che possano fungere da risorse protettive e la presenza/assenza di una rete relazionale protettiva nel gruppo dei pari.

In un intervento di rilevazione con un gruppo di adolescenti, ad es. in una classe scolastica o in un contesto di aggregazione formalizzato dove sia presente una relazione di cyberbullismo, la valutazione è già parte dell'intervento nella misura in cui coinvolge l'intero sistema di relazioni. I questionari self-report sono ancora una buona risorsa per rilevare in modo protetto l'atteggiamento di ciascuno rispetto a quanto è accaduto. Ad essi dovrebbero unirsi attività psicoeducative mirate ad esplorare le dinamiche di gruppo, le alleanze, le connessioni tra interazioni on line e off line e il vissuto emotivo di ciascuno. Non di rado, se in un gruppo si verifica un episodio di bullismo o di cyberbullismo eclatante, persone coinvolte sono molteplici, potenzialmente tutti i membri del gruppo con il quale è possibile lavorare oltre a molti altri, sconosciuti, che non potranno essere contattati, e ad una lettura attenta emergono intorno al fatto denunciato un moltiplicarsi di altre relazioni di prevaricazione che, prima o intorno all'episodio più grave, hanno coinvolto altre persone e le hanno indotte ad accettare relazioni basate sulla prevaricazione del debole.

RACCOMANDAZIONI

- Il processo valutativo deve coinvolgere i minorenni protagonisti delle violenze e i sistemi relazionali di appartenenza
- Nei contesti di gruppo, tutti gli attori – inclusi gliastanti, i difensori della vittima o coloro che hanno supportato le prevaricazioni – devono essere coinvolti sia per raccogliere informazioni più complete, sia perché anch'essi divengano maggiormente consapevoli dell'accaduto
- È indispensabile un'integrazione delle informazioni raccolte dai diversi operatori e servizi coinvolti per evitare valutazioni parziali e frammentate.
- Effettuare una tempestiva valutazione del grado di rischio attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati

- La valutazione degli esiti sulla salute è necessaria ai fini di una adeguata impostazione del piano di intervento

D. TRATTAMENTO

Nonostante l'ampia diffusione del fenomeno, appaiono ancora limitati lo studio e la ricerca sulle metodologie di intervento e i modelli di trattamento per la cura dei minori coinvolti in episodi di cyberbullismo, nel ruolo di vittime, autori e/o astanti.

Gli interventi di prevenzione indicata rappresentano la prima fase del trattamento, che generalmente ha inizio nel contesto scuola, con l'attivazione delle diverse figure di sistema, e procede sul territorio con azioni di supporto specialistico attuate dai servizi deputati alla tutela e cura dei minori esposti a violenza (servizio sociale, servizio sanitario, organi giudiziari).

L'approccio al fenomeno in chiave ecologica, designa il gruppo come un soggetto integrante del percorso di presa in carico, pertanto, nei casi conclamati di violenza online, l'intervento deve perseguire due linee di azione tra loro parallele:

- un'azione educativa in favore dei diversi sistemi relazionali (es. famiglia, gruppo classe, corpo docente), tesa alla promozione di dinamiche relazionali maggiormente inclusive, che agiscano da fattore di protezione rispetto alla cronicizzazione delle problematiche emotive e comportamentali derivate dall'esposizione alla violenza, altresì rispetto ad eventuali condizioni di ri-vittimizzazione;
- un'azione di supporto specialistico per i minori vittime e autori, e le loro famiglie, differente in relazione al grado di compromissione del funzionamento psicologico che ne è derivato dall'esperienza, e al livello di rischio riscontrato.

In presenza di conseguenze sulla salute di modesta entità e di un livello di rischio medio-basso l'intervento deve volgere al potenziamento delle social skills e può essere attuato in contesto

scolastico da docenti opportunamente formati in sinergia con figure professionali specializzate (team interdisciplinare) che operano nella scuola. Diversamente, nei casi in cui si rilevi un livello di gravità elevato, si impone la predisposizione di percorsi di trattamento evidence-based che abbiano caratteristiche di specificità in relazione alle diverse possibili conseguenze sulla salute manifestate dai minori coinvolti.

L'intervento psicoterapeutico, indipendentemente dalla cornice teorica di riferimento, deve perseguire l'elaborazione dell'accaduto e l'acquisizione di risorse protettive che riducano il rischio di ri-vittimizzazione, integrando una componente di natura psicoeducativa in favore dei genitori per promuoverne funzioni di parenting più sensibili. I programmi di intervento che includono anche un percorso rivolto ai genitori hanno mostrato risultati incoraggianti.

In considerazione della letteratura sugli esiti sulla salute a breve, medio e lungo termine, l'intervento psicoterapeutico rivolto alle vittime di cyberbullismo deve rifarsi negli obiettivi e nelle componenti, ai programmi di trattamento predisposti per i disturbi internalizzanti (es. Interpersonal Psychotherapy for Adolescent, IPT-A) e/o a quelli efficaci per il trattamento delle sindromi traumatiche (es. Trauma-focused Cognitive Behavioral Therapy, TF-CBT). Diversamente, per il trattamento degli autori sono da prediligere i programmi di intervento efficaci per la cura dei disturbi esternalizzanti (es. Coping Power)

RACCOMANDAZIONI

- I percorsi di cura devono perseguire l'obiettivo sostanziale di integrare l'intervento specialistico sui singoli con un programma di azioni da attuarsi a livello di comunità, scuola e gruppo classe, finalizzato a promuoverne cambiamenti nel clima generale, nelle norme e nei valori.
- Ogni volta che il cyberbullismo avviene all'interno di un gruppo definito (classe, squadra, centro educativo) è

necessario predisporre un intervento con il gruppo allo scopo di condurre tutti gli attori ad una rielaborazione delle prevaricazioni cui si è diversamente partecipato (per averle subite, agite, sostenute, replicate, diffuse).

- In presenza di esiti complessi sul piano della salute psico-fisica nei minorenni vittime e autori, è necessario prevedere interventi di presa in carico integrati del team interdisciplinare scolastico e dei servizi specialistici dell'area sociale e sanitaria equipe multidisciplinari.
- Gli interventi rivolti al gruppo classe e per il supporto specialistico alle vittime e agli autori richiede l'implementazione di metodologie e programmi evidence-based.

Componenti Commissione:

Maria Grazia Foschino Barbaro, Gloria Soavi, Elena Buccoliero,
Marvita Goffredo, Annalisa Guarini, Olivia Pagano, Paolo Russo

Impaginazione e stampa:

Foehn - Torino

**COORDINAMENTO ITALIANO SERVIZI CONTRO
IL MALTRATTAMENTO E L'ABUSO ALL'INFANZIA**

Associazione di Promozione Sociale (APS) - Partner nazionale ISPCAN

Presidenza e Segreteria Nazionale: Tel 3807956474

segreteria@cismai.org - presidenza@cismai.org

www.cismai.org



CISMAI

COORDINAMENTO ITALIANO DEI SERVIZI

CONTRO IL MALTRATTAMENTO E L'ABUSO ALL'INFANZIA