

# "CYBERBULLISMO, CHE FARE?"

## LINEE GUIDA

"INTERVENTO PER LA PREVENZIONE E IL CONTRASTO NELLE SCUOLE SECONDARIE"

## INDICE

### PREMESSA

- Finalità
- Data di elaborazione
- Destinatari

## PARTE I

### BULLISMO E CYBERBULLISMO

- Conoscere per informare, educare, vigilare
- Cos'è il cyberbullismo
- Principali differenze rispetto al bullismo tradizionale
- Tipologie di cyberbullismo
- Caratteristiche del cyberbullo

### RIFERIMENTI LEGISLATIVI E RESPONSABILITA' GIURIDICA

- La legge 71 del 29 maggio 2017
- Rilevanza civile e rilevanza penale
- Principale normativa scolastica di riferimento

## PARTE II

### COSA FARE? LE RESPONSABILITA' E LE AZIONI DELLA SCUOLA

- La prevenzione
- La collaborazione con l'esterno
- L'intervento in casi di cyberbullismo; misure correttive e sanzioni
- Schema procedure scolastiche

## CONCLUSIONI

- Interventi in rete e strategia integrata

## PREMESSA

### Finalità

Questo documento è stato prodotto al fine di aiutare gli operatori della scuola a prevenire e ad affrontare il cyberbullismo. Ogni nuovo fenomeno che fa la sua comparsa nel mondo della scuola, infatti, trova impreparate nell'immediato le istituzioni, che tendono a fornire risposte improvvisate e diversificate, spesso con regolamenti inadeguati e con conoscenze limitate. Da qui si è sentita la necessità di condividere azioni di intervento per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo che si prefigge di:

- rendere sistematico e procedurale l'intervento della scuola in un campo che presenta variabili che non possono essere ignorate per le loro ricadute sull'attività didattica, il benessere a scuola degli studenti e sulle relazioni sociali
- fornire indicazioni generali e stabilire degli indirizzi di condotta per prevenire e contrastare questi fenomeni, da adattare secondo l'ordine di scuola e le esigenze dei singoli istituti
- costituire uno strumento di riflessione e di lavoro, da collocare nell'ambito delle politiche messe in atto dalle singole scuole così come indicato nei rispettivi piani dell'offerta formativa e nei rispettivi codici disciplinari e patti educativi di corresponsabilità.

### Data di elaborazione

Il modello è stato elaborato al termine degli incontri formativi e laboratoriali nell'ambito del Progetto "Cyberbullismo, che fare?", inteso come percorso di formazione rivolto principalmente a docenti referenti sulla tematica del cyberbullismo

### Destinatari

Docenti Referenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado per le tematiche del bullismo e del cyberbullismo, docenti scuole secondarie di primo e secondo grado, operatori della scuola.

## PARTE I

### BULLISMO E CYBERBULLISMO

#### Conoscere per informare, educare, vigilare

La disponibilità e l'utilizzo crescente di internet e di telefoni cellulari rappresentano per le *nuove* generazioni *nuovi* mezzi per comunicare e mantenersi in contatto. Internet rappresenta per gli adolescenti un contesto di esperienze e di collegamento sociale irrinunciabile: si usa per mantenersi in contatto con amici e conoscenti, cercare informazioni, studiare; giocare; le nuove tecnologie quindi sono in grado di offrire a chi ne fa uso grandi opportunità, specialmente nel campo comunicativo-relazionale, ma nello stesso tempo espongono i giovani utenti a nuovi rischi, quale il loro uso distorto o improprio, per colpire intenzionalmente persone indifese e arrecare danno alla loro reputazione.

Tra i social più usati dai giovani troviamo: *Twitter - Periscope - Facebook - SnapChat - Ask.fm - WhatsApp - Instagram Telegram - Badoo - Tinder.*

La diffusione è in continua e costante evoluzione e, se da una parte è certamente importante conoscere quali siano i social usati a vario titolo dagli adolescenti, dall'altro non basta conoscerne le caratteristiche tecniche.

Per gli insegnanti, e per gli adulti in genere, risulta fondamentale considerare:

#### le modifiche avvenute nell'area della comunicazione:

- cambiando il mezzo, cambia il significato stesso della comunicazione;
- nel decodificare frasi e discorsi o nell'attribuire un senso al singolo vocabolo, si può facilmente incorrere in errori di interpretazione, dettati dalla nostra cultura, dal nostro stato d'animo, o anche semplicemente dalla nostra modalità interpretativa;
- i mezzi tecnologici stanno modificando in modo significativo l'uso del linguaggio;
- psicologi ed educatori hanno speso anni per suggerire l'importanza del lessico per imparare a definire, interpretare, leggere le nostre (ed altrui emozioni) ed ora, nell'era dei social, tutto si riduce a trasmissione di emoticons ("faccine");

#### i rischi educativi nell'uso delle tecnologie:

- viene mediata la teoria del "tutto e subito";
- il contatto mediato dallo strumento induce meno timidezza e più confidenza;
- si accentua il fenomeno dell'idealizzazione e della cristallizzazione;
- si accentua il fenomeno della depersonalizzazione e della de-realizzazione;
- prevalgono l'egocentrismo e l'individualismo;
- si impone la necessità della gestione dell'immagine virtuale di una persona;
- vi è una maggiore omologazione;

- si assiste al rafforzamento di identità di gruppo che si sostengono in comportamenti trasgressivi;
- si diffonde la cultura dell'esteriorità e dell'immagine;
- si allargano i confini legati all'intimità ed al pudore;
- si assiste ad una modifica delle dinamiche e degli stili di apprendimento.

### Cos'è il cyberbullismo

Mentre il bullismo è un fenomeno ormai noto a scuola e viene definito come *"il reiterarsi di comportamenti e atteggiamenti diretti o indiretti volti a prevaricare un altro con l'intenzione di nuocere, con l'uso della forza fisica o della prevaricazione psicologica"*, il «cyberbullismo» secondo la definizione della L. 71/2017 è: *"qualunque forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti on line aventi ad oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso, o la loro messa in ridicolo"*.

Il *cyberbullismo* moltiplica il danno alla cybervittima a causa della natura virtuale del cyberspazio; in esso, il bullo può nascondersi dietro uno schermo, umiliare la vittima e divulgare materiale offensivo ad un vasto pubblico e in modo anonimo, senza la paura di essere scoperto e punito.

Il bullismo elettronico è l'uso di internet o altre tecnologie digitali finalizzato a insultare o minacciare qualcuno e costituisce una modalità di intimidazione pervasiva che può sperimentare qualsiasi adolescente che usa i mezzi di comunicazione elettronici.

### Principali differenze rispetto al bullismo tradizionale

Il cyberbullismo, che come il bullismo è un comportamento volontario e deliberato, non accidentale, ha come elemento di stretta identificazione il contatto elettronico. Ma rispetto al bullismo ha differenti caratteristiche:

- l'apparente anonimato e la percezione, da parte di chi commette atti di cyberbullismo, di una più difficile reperibilità, cioè il cyberbullo non è del tutto consapevole che è comunque rintracciabile;
- l'indebolimento delle remore etiche: lo schermo impedisce o rende più difficile attivare sentimenti di empatia;
- l'innesto di effetti come quello dell'imitazione, cioè la tendenza a fare qualcosa, o a ritenerlo meno grave, perché lo fanno tutti;
- la tendenza al disimpegno morale del cyberbullo ed a trovare il modo anche cognitivamente per giustificare il proprio comportamento;
- la dissoluzione della responsabilità del singolo nella responsabilità del gruppo;

- il minimizzare la sofferenza della vittima e la tendenza alla sua de-umanizzazione;
- il cambio di percezione di ciò che è ritenuto socialmente accettabile;
- l'assenza di limiti spazio-temporali: posso fare quando voglio e quello che ho scritto può rimanere in un tempo indefinito con conseguente aggravio della sofferenza.

Inoltre, se nel bullismo tradizionale, la ripetizione dell'atto è uno dei criteri da considerare, nel cyberbullismo il criterio della reiterazione delle condotte è poco rilevante: la possibilità che un pubblico potenzialmente planetario visioni il materiale pubblicato *online*, può essere considerata come "ripetizione", in quanto un singolo gesto può oltrepassare, grazie alle tecnologie, ogni limite di spazio e tempo, quindi anche solo un gesto, mentre nel mondo reale non è sufficiente per parlare di bullismo, lo è nel mondo virtuale per parlare di cyberbullismo.

In rete la potenziale diffusione è immediata ed esponenziale. Si è perciò passati da una vita circoscritta al solo ambiente dove i fatti avvenivano, ad una dove tutto è scrutato da milioni di occhi invisibili e sconosciuti, attraverso schermi, in tempi e spazi diversi.

*"Il cyberbullismo, in concreto, si presenta con l'atteggiamento tipico degli atti di bullismo e, quindi con manifestazioni vessatorie ed approfittamento della debolezza della vittima; ciò che cambia è l'amplificazione devastante del messaggio per effetto delle tecnologie odierne utilizzate. Si tratta di comportamenti violenti esercitati in Rete. Cambia l'ambiente e cambiano le vittime, ed il giovane autore si muoverà in assoluto anonimato; saranno frequenti comportamenti illeciti rientranti nelle minacce, ingiurie, diffamazione ma non potranno essere commessi reati che comportano fisicità".*

### Tipologie di cyberbullismo

Le principali tipologie di cyberbullismo sono state classificate nel modo seguente:

**Flaming:** un *flame* (termine inglese che significa "fiamma") è un messaggio deliberatamente ostile e provocatorio inviato da un utente alla comunità o a un singolo individuo; il *flaming* avviene tramite l'invio di messaggi elettronici, violenti e volgari allo scopo di suscitare conflitti verbali all'interno della rete tra due o più utenti.

**Harassment:** caratteristica di questa tipologia di cyberbullismo sono le *molestie*, ossia azioni, parole o comportamenti, persistenti e ripetuti, diretti verso una persona specifica, che possono causare disagio emotivo e psichico. Come nel bullismo tradizionale, si viene a creare una relazione sbilanciata, nella quale la vittima subisce passivamente le molestie, o al massimo tenta, generalmente senza successo, di convincere il persecutore a porre fine alle aggressioni.

**Cyberstalking:** questo termine viene utilizzato per definire quei

comportamenti che, attraverso l'uso delle nuove tecnologie, sono atti a perseguire le vittime con diverse molestie, ed hanno lo scopo di infastidirle e molestarle sino a commettere atti di aggressione molto più violenti, anche di tipo fisico. Si tratta di un insieme di condotte persistenti e persecutorie messe in atto con la rete o i cellulari.

**Denigration:** distribuzione, all'interno della rete o tramite SMS, di messaggi falsi o dispregiativi nei confronti delle vittime, con lo scopo "di danneggiare la reputazione o le amicizie di colui che viene preso di mira".

**Impersonation:** caratteristica di questo fenomeno è che il persecutore si crea un'identità fittizia con il nome di un'altra persona nota, usando una sua foto, creando un nuovo profilo parallelo, fingendo di essere quella persona per poi parlare male di qualcuno, offendere, farsi raccontare cose. Può anche accadere che il soggetto intruso, se in possesso del nome utente e della password della vittima invii dei messaggi, a nome di questa, ad un'altra persona, che non saprà che i messaggi che gli sono arrivati non sono, in realtà, stati inviati dal proprio conoscente, ma da una terza persona che si è impossessata dell'identità. In certi casi, il bullo modifica la password della vittima, impedendogli così l'accesso alla propria mail o account. Questa forma di aggressione, può creare problemi o, addirittura mettere in pericolo il vero proprietario dell'account.

**Trickery e Outing:** la peculiarità di questo fenomeno risiede nell'intento di ingannare la vittima: il bullo tramite questa strategia entra prima in confidenza con la vittima, scambiando con essa informazioni intime e/o private, e una volta ottenute le informazioni e la fiducia della vittima, le diffonde tramite mezzi elettronici come internet, sms, etc.

**Exclusion:** consiste nell'escludere intenzionalmente un altro utente dal proprio gruppo di amici, dalla chat o da un gioco interattivo. L'esclusione dal gruppo di amici è percepita come una grave offesa, che è in grado di ridurre la popolarità tra il gruppo dei pari e quindi anche un eventuale "potere" ricoperto all'interno della cerchia di amici.

Un confronto articolato fra bullismo tradizionale a scuola e cyberbullismo rileva nuovi luoghi e tempi e nuove "libertà" rispetto ai limiti fino ad oggi individuati e mette in evidenza nuovi aspetti degli attori tradizionali: bullo - vittima - spettatori e della conseguente difficoltà di controllo da parte degli adulti.

Da ciò la necessità di fronteggiare il fenomeno con una nuova consapevolezza e nuovi strumenti. Si osserva, infatti, che:

Bullismo tradizionale	Cyberbullismo
Le prepotenze avvengono per di più a scuola o fuori della scuola	Le prepotenze online possono avvenire in qualsiasi momento e luogo in cui si è connessi
I bulli di solito sono studenti o compagni di classe	I cyberbulli possono essere sconosciuti
I testimoni delle azioni di prepotenza e di aggressività sono i compagni o amici di scuola o degli altri posti frequentati dalla vittima e dal bullo	Il "materiale" usato dai cyberbulli può essere diffuso in tutto il mondo. Un commento o un'immagine o un video 'postati', possono essere potenzialmente in uso da milioni di persone
La presenza di altri del gruppo facilita e a volte incoraggia i comportamenti di prevaricazione	Il bullo virtuale tende a fare ciò che non avrebbe coraggio di fare nella vita reale se non avesse la 'protezione' del mezzo informatico
Il bullo tradizionale ha bisogno di dominare le relazioni interpersonali correlate con la visibilità, ovvero, dalla sua visibilità e riconoscimento da parte del gruppo. Si tratta di norme sociali condivise che rappresentano anche l'identità del gruppo	Il cyberbullo approfitta della presunta invisibilità attraverso la quale vuole ugualmente esprimere il proprio potere e dominio (N.B. ogni computer lascia le "impronte" che possono essere identificate dalla polizia postale).
Il bullo percepisce e vede le conseguenze del suo comportamento (consapevolezza cognitiva ma non emotiva) e da essa trae soddisfazione	Il bullo virtuale non vede le conseguenze delle proprie azioni, questo, in parte può ostacolare la comprensione empatica della sofferenza provata dalla vittima, e limitarne la consapevolezza
Deresponsabilizzazione, minimizzazione, attribuzione di colpa alla vittima da parte di chi commette le prepotenze: <i>"Non è colpa mia, è uno scherzo"</i>	Nel cyberbullismo si possono rilevare anche processi di depersonalizzazione, dove le conseguenze delle proprie azioni vanno prescritte alle identità alterate utilizzate online
Sono solo i bulli ad eseguire i comportamenti aggressivi, la vittima raramente reagisce al bullo. Se reagisce (i così detti 'bulli/vittime') lo fa nei confronti di qualcuno percepito come più debole	Anche la vittima che è tale nella vita reale o non gode di un alta popolarità a livello sociale, può diventare un cyberbullo, anche nei confronti dello stesso bullo "tradizionale"
Nel bullismo tradizionale i testimoni sono tendenzialmente passivi o incoraggiano il bullo	Gli spettatori possono essere passivi ma possono essere anche attivi e partecipare nelle prepotenze virtuali. La vittima non ne parla quasi mai con un adulto e sono di norma sottovalutate le possibili conseguenze

## Le caratteristiche del cyberbullo

Mentre il bullo tradizionale è più facilmente riconoscibile, e in genere non ha positive relazioni con gli insegnanti e gli adulti, il cyberbullo al contrario può assumere caratteristiche molto differenti e molto più complesse.

Pur essendo necessario valutare ogni diversa situazione – soprattutto con i continui mutamenti sociali e con l'avanzamento delle nuove tecnologie - si può fare una distinzione di massima fra il bullismo maschile e quello femminile. Ad esempio, il **bullo maschile**:

- è inconsapevole; *non si rende conto di essere un bullo ("io e lei siamo amici, scherziamo")*;
- assume un ruolo da "macho" e da arrabbiato; *controlla incutendo paura, desidera la reazione delle vittime*;
- rientra a volte nella tipologia dei "nerds", studenti portati per attività non popolari (informatica, scienza, matematica), e *diventa a sua volta un bullo che si vendica sul web*;

mentre:

- Le **"cattive ragazze"**; *si annoiano, sono egocentriche e interessate a promuovere la propria popolarità; spesso lo fanno in gruppo, screditando chi non fa parte della loro cerchia*

In ogni caso il bullo su internet è molto diverso da quello che imperversava confinato tra le mura della scuola o che agiva immediatamente prima e dopo le lezioni. Quello seguente è un profilo del "tipico bullo in rete" realizzato dalla Polizia Postale: " ( ... ) *Un'età compresa tra i 10 e i 16 anni, un'immagine di bravi studenti, una competenza informatica superiore alla media, incapacità a valutare la gravità delle azioni compiute on-line: questo l'identikit del cyberbullo, che usa internet per realizzare quello che magari non riesce a vendicare nella vita reale, quello che non ha il coraggio di fare nel cortile della scuola. Si conoscono tra i banchi di scuola o nella palestra del pomeriggio. Tramite il click del mouse, si sostituiscono ai compagni di classe più timidi sui social network, a nome di altri diffondono immagini e informazioni riservate tramite mms sui telefonini, raccontano particolari personali o dichiarano disponibilità sessuali a nome delle compagne: questi i comportamenti devianti più spesso arrivati all'attenzione degli agenti della Polizia delle Comunicazioni.( ... ) Quando dopo una denuncia intervengono gli agenti per fermare azioni di bullismo spesso si hanno delle reazioni di stupore di vergogna e lacrime da parte dei cyberbulli più giovani che ovviamente non si sono resi conto di quanto fosse stato feroce il loro modo di prendere in giro qualcuno. Il quadro cambia notevolmente con l'avanzare dell'età dei cyberbulli, i comportamenti diventano più articolati, più vessatori, più simili ai maltrattamenti ripetuti, agli insulti davanti agli amici tipici del bullismo reale "*.

## RIFERIMENTI LEGISLATIVI E RESPONSABILITA' GIURIDICA

### La legge 71 del 29 maggio 2017

La legge definisce cosa si debba intendere per cyberbullismo e le competenze dei diversi attori coinvolti (Ministeri, USR, Scuole) per contrastarlo, prevedendo disposizioni non solo di carattere punitivo ma soprattutto rieducativo.

La legge si articola in cinque punti, che di seguito si riportano.

#### 1. Identikit del cyberbullo

Tra i primi aspetti importanti il riconoscimento del termine cyberbullismo. Entra pertanto per la prima volta nell'ordinamento una puntuale definizione legislativa del fenomeno *online*. "Bullismo telematico è ogni forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, manipolazione, acquisizione o trattamento illecito di dati personali realizzata per via telematica in danno di minori. Nonché la diffusione di contenuti online (anche relativi a un familiare) al preciso scopo di isolare il minore mediante un serio abuso, un attacco dannoso o la messa in ridicolo".

#### 2. Eliminazione dei contenuti

Per i minori sopra i 14 anni di età c'è la possibilità di chiedere al gestore di un sito, o al social media di oscurare, rimuovere o bloccare i contenuti dannosi diffusi in rete. Se questo non avviene entro 48 ore, c'è la possibilità di rivolgersi al Garante della privacy, che interviene nelle successive 48 ore. C'è da precisare che dalla definizione di gestore, che è il fornitore di contenuti su internet, sono comunque esclusi gli access provider, i cache provider e i motori di ricerca.

#### 3. Il docente anti-bullo

Dal testo della legge si evince inoltre che in ogni scuola sarà indicato un prof-antibullo. Sarà lui infatti il referente per tutte le iniziative finalizzate al contrasto del fenomeno. Sarà inoltre la persona che si occuperà di gestire i casi con le forze dell'ordine, laddove si verifichi un atto di cyberbullismo. E se da una parte il docente farà da referente, il preside della scuola invece si occuperà di informare i genitori del minore, vittima di atti di bullismo informatico, e avrà anche il compito di attuare delle adeguate azioni educative. Anche il Miur avrà un ruolo molto attivo contro il cyberbullismo. Superando i confini degli istituti scolastici infatti dovrà realizzare delle linee di orientamento con lo scopo di prevenire e contrastare il fenomeno tra i giovani. Spetterà anche al Ministero istituire una formazione dedicata per il personale scolastico e prevedere delle misure di sostegno per le vittime. A singoli istituti invece il compito di realizzare una educazione alla legalità e all'uso corretto di 1/2 internet, iniziative e attività che potranno essere svolte in collaborazioni con polizia postale e associazioni territoriali.

#### 4. Il richiamo del questore

Se si dovessero verificare dei casi in cui si è vittima di minacce, ingiurie o trattamento illecito dei dati personali via web, fino a che non vi sia una

denuncia, il cyberbullo potrà essere ammonito dal questore, che lo inviterà a non ripetere atti di violenza di tale natura. Il questore, a seguito della raccolta di informazioni tramite organi investigativi o persone informate dei fatti, potrà anche chiedere la comparizione in persona del cyberbullo per ammonirlo in forma orale e invitarlo ad assumere una condotta corretta. Gli effetti dell'ammonimento terminano al raggiungimento della maggiore età.

#### 5. Il piano di monitoraggio e controllo

La legge prevede infine che venga istituita una struttura presso la Presidenza del Consiglio con lo scopo di realizzare un piano di azione, per contrastare e prevenire il cyberbullismo e creare una banca dati per monitorare il fenomeno.

#### Rilevanza civile e rilevanza penale

Analogamente a quanto avviene per il bullismo tradizionale, anche per il cyberbullismo si pone il problema della tutela giuridica della vittima e quello della configurabilità di una responsabilità penale del minore che ne sia autore. Il cyberbullismo, al pari di bullismo e mobbing, è fenomeno "parassita" nel senso che utilizza schemi delittuosi pensati e codificati per altre finalità. Il cyberbullismo, che di per sé non costituisce fattispecie di reato a se stante, può degenerare in azioni penalmente rilevanti quali la molestia, la violenza privata, lo stalking, l'induzione al suicidio, l'omicidio etc. e, pur mancando sanzioni specifiche, diverse norme di legge nel codice civile, penale e nella Costituzione puniscono i comportamenti dei bulli e dei cyberbulli.

#### Violazione di Principi della Costituzione:

I comportamenti legati al bullismo violano alcuni principi fondamentali della Costituzione italiana che assegna allo Stato il compito di promuovere e favorire il pieno sviluppo della persona umana, in particolare in forza dei principi indicati nell'articolo 3: uguaglianza formale e sostanziale; nell'art. 32: tutela della salute; art. 34: diritto all'istruzione.

#### Violazioni della legge penale (illecito penale)

I reati che possono configurare il reato di bullismo sono molteplici, a seconda di come si esprime il comportamento. Ad esempio:

- Percosse (art. 581 del codice penale),
- Lesioni (art. 582 del c.p.),
- Danneggiamento alle cose (art. 635 del c.p.),
- Diffamazione (art. 595 del c.p.),
- Molestia o Disturbo alle persone (art. 660 del c.p.),
- Minaccia (art. 612 c.p.),
- Atti persecutori - Stalking (art. 612 bis del c.p.) e
- Sostituzione di persona (art. 494 del c.p.).
- Istigazione a delinquere Art. 414 c.p.
- Pubblicazioni e spettacoli osceni art. 528 c.p.

- Pornografia minorile Art. 600 ter c.p.
- Violenza privata Art. 610 c.p.
- Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico Art. 615 ter c.p.
- Furto Art. 624 c.p.
- Estorsione Art. 629 c.p.
- Trattamento illecito dei dati Art. 167 D. Lgs 196/2003

## Violazione della norme di diritto privato (illecito civile)

Il riferimento giuridico per l'illecito civile è l'art. 2043 c.c.:

*"Qualunque fatto doloso o colposo, che cagiona ad altri un danno ingiusto obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno".*

Per chiedere il risarcimento del danno la vittima del fatto deve rivolgersi ad un avvocato ed intraprendere una causa davanti al Tribunale civile, salvo che venga raggiunto prima del processo un accordo tra le parti. La vittima del bullismo subisce un danno ingiusto (anche se non volontario) alla propria persona e/o alle proprie cose e pertanto tale danno è risarcibile.

## Danni riconosciuti dalla legge e che possono essere risarciti

- danno morale (patire sofferenze fisiche o morali, turbamento dello stato d'animo della vittima, lacrime, dolori, patemi d'animo);
- danno biologico (danno riguardante la salute e l'integrità fisica e psichica della persona);
- danno esistenziale (danno alla persona, alla sua esistenza, alla qualità della vita, alla vita di relazione, alla riservatezza, alla reputazione, all'immagine, all'autodeterminazione sessuale); Il danno esistenziale è dato dal non poter più fare, è doversi comportare diversamente da come si desidera, dovere agire altrimenti, essere costretti a relazionarsi diversamente.

## Quali responsabilità prevede la legge civile?

Negli atti di Bullismo vanno distinte le diverse responsabilità ed a tal riguardo si identificano:

- a) Responsabilità del bullo minore;
- b) Culpa in vigilando e in educando dei genitori;
- c) Culpa in vigilando (ma anche in educando ed in organizzando) della Scuola.

### a) Responsabilità del cyberbullo minore

Trova applicazione l'art. 2046 del c.c.. Anche il minore pertanto, se ritenuto capace di intendere e volere, può essere considerato responsabile delle conseguenze degli atti di bullismo insieme ai genitori e alla Scuola.

### b) Culpa in vigilando e in educando dei genitori

Si applica l'articolo 2048 del codice civile. Il non esercitare una vigilanza adeguata all'età e indirizzata a correggere comportamenti inadeguati (culpa in 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, infatti, per legge rispondere 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.

### c) Culpa in vigilando della scuola e Culpa in organizzando

L' Art.28 della Costituzione Italiana recita che *"I funzionari ed 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 la responsabilità si estende allo Stato ed agli altri enti pubblici."*

Dal punto di vista civilistico trova, altresì, 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"*.

Si tratta di una responsabilità aggravata in quanto la presunzione di colpa può essere superata solamente laddove si dimostri di aver adeguatamente vigilato ovvero si dia la prova del caso fortuito. Per superare la presunzione, la scuola deve dimostrare di adottare *"misure preventive"* atte a scongiurare situazione antigiuridiche.

### Principale normativa scolastica di riferimento

Legge 71 del 29 maggio 2017 "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo" (GU n.127 del 3-6-2017).

Linee guida del MIUR dell'ottobre 2017 – Aggiornamento "Linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al cyber bullismo", 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, con particolare riferimento alle innovazioni introdotte con l'emanazione della L.71/2017.

Linee guida del MIUR del 13 Aprile 2015 "Linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyber bullismo", 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. In una successiva nota (N. 16367/15) il MIUR ha fornito le indicazioni operative per l'attuazione delle linee di orientamento, affidando nuovi ruoli e compiti ai Centri Territoriali di Supporto (CTS).

Direttiva Ministero Pubblica Istruzione 15 Marzo 2014 "Linee di indirizzo ed indicazioni in materia di utilizzo di "telefoni cellulari" e di altri dispositivi elettronici 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 va fortemente vietato anche mediante il ricorso a sanzioni disciplinari.

Direttiva Ministero Pubblica Istruzione 16/2007 “Linee di indirizzo generale ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo”. La direttiva, oltre ad affidare ai Dirigenti scolastici, ai docenti, al personale ATA e ai genitori la responsabilità di trovare spazi per affrontare il tema del bullismo e della violenza attraverso un'efficace collaborazione nell'azione educativa volta a sviluppare negli studenti valori e comportamenti positivi e coerenti con le finalità educative dell'istituzione scolastica, si sofferma nella previsione di iniziative di carattere preventivo, (.....) non dimenticando la fondamentale funzione delle sanzioni disciplinari.

DPR 249/98 e DPR 235/2007 Statuto delle studentesse e degli studenti

Anche lo Statuto affronta il problema pur non riferendosi direttamente al fenomeno del cyberbullismo. Di rilievo è il riferimento alla normativa riguardante la fase disciplinare (...), con la previsione di un regolamento scolastico che specifichi illeciti e sanzioni, di una procedura di contestazione che preveda la difesa e con la personalizzazione della responsabilità, ma con l'espresso superamento del modello sanzionatorio repressivo e l'apertura ad un modello ispirato al principio educativo.

## PARTE II

### Come tutelarsi?

Per attivare i rimedi previsti dalla legge penale (ad es. per lesioni gravi, minaccia grave, molestie) è necessario sporgere denuncia ad un organo di polizia o all'autorità giudiziaria (questura, carabinieri ecc.).

In altri casi la denuncia deve contenere anche la richiesta di procedere penalmente contro l'autore del reato (querela). Il processo penale può concludersi con una condanna che può arrivare alla reclusione del colpevole, o al pagamento di una pena pecuniaria o altre sanzioni; in certi casi si ordina al colpevole di compiere determinate attività socialmente utili.

### Il bullo minorenne è imputabile?

Va fatta una distinzione:

Minore di 14 anni	Minore tra 14 anni e 18 anni
➤ Il minore di 14 anni non è mai imputabile penalmente. Se viene però riconosciuto come "socialmente pericoloso" possono essere previste misure di sicurezza come la libertà vigilata oppure il ricovero in riformatorio.	➤ Il minore tra i 14 e i 18 anni di età è imputabile se viene dimostrata la sua capacità di intendere e volere. La competenza a determinare la capacità del minore è del giudice che si avvale di consulenti professionali.

### **Responsabilità penale degli insegnanti** nel reato di bullismo compiuto a scuola

L'insegnante (di una Scuola statale o paritaria), nello svolgimento della sua attività professionale, è equiparato al pubblico ufficiale, previsto dall'art. 357 del codice penale. L'insegnante può essere punito con un multa "*quando omette o ritarda di denunciare all'Autorità Giudiziaria o ad un'altra Autorità che a quella abbia obbligo di riferirne, un reato di cui ha avuto notizia nell'esercizio o a causa delle sue funzioni*" (art. 361 del c.p.). Tale responsabilità trova fondamento anche nell'articolo 29 della Costituzione italiana (vedi anche "Culpa in vigilando della Scuola").

### COSA FARE? LE RESPONSABILITA' E LE AZIONI DELLA SCUOLA

La maniera migliore per prevenire e contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo è quella di adottare una politica scolastica integrata consistente in un insieme coordinato di azioni in cui siano coinvolte tutte le componenti scolastiche ed in cui tutti gli adulti (dirigenti, docenti, personale non docente, genitori) si assumano la responsabilità di entrare in relazione con gli alunni e di fornire prima di tutto informazioni ed aiuto.

Le misure su cui la scuola può lavorare per contrastare il fenomeno del

bullismo e del cyberbullismo ruotano intorno a tre momenti, con responsabilità e ruoli sia interni, sia esterni:

- la prevenzione
- la vigilanza sensibile
- l'intervento: misure correttive e sanzioni

A fianco dell'intervento educativo, si dovranno applicare nei confronti dei cyberbulli delle misure disciplinari e delle misure di intervento che dimostrino chiaramente a studenti e genitori che la scuola condanna fermamente i soprusi, i comportamenti aggressivi ed ogni forma di prepotenza, sia online che offline (APPROCCIO A "TOLLERANZA ZERO").

### La prevenzione

Se la sollecitazione che deriva dalle scienze psicologiche ed educative punta l'accento sulla prevenzione, per raggiungere questo scopo i genitori e gli insegnanti dovranno adeguatamente prepararsi ed informarsi, acquisire conoscenze e competenze specifiche per attuare efficaci interventi educativi.

Gli interventi di tipo educativo anti-cyberbullismo devono essere inseriti nella Politica Scolastica, definita e promossa dal Dirigente e da mettere in atto in collaborazione con tutte le componenti della scuola e con i genitori.

A questo proposito va fra l'altro ricordato quanto previsto dalla Legge 13 luglio 2015, n.107, co.16: *Il piano triennale dell'offerta formativa assicura l'attuazione dei principi di pari opportunità promuovendo nelle scuole di ogni ordine e grado l'educazione alla parità tra i sessi, la prevenzione della violenza di genere e di tutte le discriminazioni, al fine di informare e di sensibilizzare gli studenti, i docenti e i genitori .....*"

La prevenzione si attua attraverso le fasi di:

#### 1 - formazione docenti

Se necessario si provvederà ad una formazione specifica rivolta ai docenti per quanto riguarda l'utilizzo consapevole e sicuro delle tecnologie digitali.

Gli insegnanti devono acquisire le necessarie conoscenze psicologiche, tecnico-giuridiche sul tema per essere in grado di percepire i segni rivelatori di atti di cyberbullismo quali fenomeni relazionali (fattori di rischio e fattori di protezione), in modo da identificare il loro ruolo nella prevenzione e se necessario in fase di intervento per essere in grado di delimitare situazioni a rischio o di attivare azioni sanzionatorie.

Gli Istituti Scolastici possono richiedere la consulenza della Polizia Postale e delle Comunicazioni sui reati informatici, i servizi della Rete (email, pagine web, newsgroup, chat, sistemi di file sharing, comunità virtuali, social network), caratteristiche e indicazioni utili per un uso corretto, come configurare il PC e la Rete per una maggiore sicurezza; quali strumenti usare

per proteggere i minori durante la navigazione.

Molto importante è, inoltre, la conoscenza dei meccanismi della rete, della diffusione e indicizzazione dei contenuti; su come verificare la reputazione digitale; le indicazioni per l'impostazione della privacy sui principali social network e buone abitudini; le istruzioni pratiche su come segnalare contenuti offensivi; lo *Sportello Help Web Reputation*.

2 - La formazione al personale non docente ed ai collaboratori scolastici, in quanto adulti presenti nella scuola e che spesso possono fare attenzione con grande sensibilità a comportamenti anomali o segnalare ai docenti e/o al Dirigente Scolastico eventuali episodi di cui, direttamente o indirettamente, sono venuti a conoscenza.

### 3 – Sensibilizzazione delle famiglie

I genitori spesso tendono a minimizzare il problema, ritenendo il bullismo digitale poco più che uno scherzo tra ragazzi. Per il 49% dei Dirigenti la maggiore difficoltà da affrontare è proprio rendere consapevoli i genitori della gravità dell'accaduto, per il 20% capire esattamente cosa sia successo. Secondo l'89% delle opinioni raccolte il cyberbullismo è più difficile da individuare rispetto a episodi di bullismo tradizionale, perché gli adulti sono esclusi dalla vita online degli adolescenti.

Tali considerazioni mettono in evidenza la necessità di coinvolgere le famiglie nel patto educativo da condividere con la scuola, per favorire una riflessione condivisa su come affrontare il problema ed acquisirne una maggiore consapevolezza.

- incontri con le famiglie – anche serali - per informare, dare indicazioni sulle possibilità di intervento e favorire la collaborazione con la scuola; gli adulti dovranno comprendere l'importanza della condivisione di prassi comuni nella gestione della comunicazione e delle nuove tecnologie, compresa ad esempio quella riguardante l'utilizzo dei gruppi WhatsApp della classe; dovranno cercare nella quotidianità di avere un occhio attento ai comportamenti dei propri figli, vigilare sul loro comportamento dopo la navigazione in internet o dopo l'uso cospicuo del telefonino (es. uso eccessivo, anche fino a notte fonda) e dovranno aiutarli a riflettere sul fatto che, anche se non vedono la reazione delle persone a cui inviano messaggi o video, esse possono soffrire o subire violenza; le famiglie, informate anche delle loro responsabilità e delle conseguenze legali dei comportamenti dei figli, dovranno essere attente a dare un'adeguata educazione nell'utilizzo del dialogo in casa e con i compagni di classe quando nascono conflitti, cercando di controllare e monitorare le amicizie virtuali e i siti frequentati dai figli e condividendo con loro le motivazioni di tale controllo; se possibile organizzare incontri e laboratori con genitori e alunni insieme, affinché abbiano le stesse informazioni e sentano il problema in un ruolo da protagonisti;
- divulgazione di una guida per genitori "Consigli per contrastare il cyberbullismo";

#### 4 – Educazione degli studenti

Fondamentale risulta insegnare agli alunni a tutelarsi, creando in loro la consapevolezza dei rischi che si corrono in rete. Molto spesso essi non controllano il materiale da condividere ed il linguaggio che usano, non selezionano gli amici ed i “followers” ed inseriscono informazioni personali o che permettono la loro geolocalizzazione.

Una guida indicativa, che potrà essere integrata o modificata, è quella fornita dalle schede didattiche predisposte nell’ambito del progetto #OFF4aDAY

#### REGOLE PER NAVIGARE SICURI E NON INCAPPARE IN BRUTTE SORPRESE

1	Non dare mai informazioni personali (nome, indirizzo, numero di telefono, età, nome e località della scuola o nome degli amici) a chi non conosci personalmente o a chi incontri sul web
2	Non condividere le tue password con gli amici, ma solo con i tuoi genitori
3	Cerca di creare password originali, sempre diverse con caratteri numerici e di lettere intervallati tra loro
4	Non accettare incontri di persona con qualcuno conosciuto online
5	Non rispondere a messaggi che possano destare confusione o disagio (meglio ignorare il mittente, terminare la comunicazione e riferire quanto accaduto ad un adulto)
6	Non usare un linguaggio offensivo o mandare messaggi volgari online
7	Se qualcuno usa un linguaggio offensivo con te, parlane con un adulto
8	Quando usi i social pensa prima di taggare qualcuno e controlla i post in cui sei taggato prima di renderli pubblici al fine di evitare spiacevoli contenuti online sul tuo profilo

Altri interventi di tipo educativo-preventivo possono includere:

- l’istituzione di una giornata anticyberbullismo organizzata per tutto l’Istituto allo scopo di sensibilizzare sul tema, proiettando filmati o organizzando incontri per parlare dei rischi e pericoli legati all’uso distorto della rete e degli effetti che può avere il cyberbullismo;

la discussione aperta e l’educazione trasversale sulla diversità che può essere all’origine degli episodi di cyberbullismo: provenienza, etnia, lingua, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale (© creazione di un ambiente sicuro e inclusivo, che favorisca la relazione fra pari); Una particolare cautela dovrà essere riservata ai casi di cyberbullismo omofobico in quanto la richiesta di aiuto da parte della vittima coinvolge aspetti intimi relativi alla propria persona che potrebbero non essere noti a genitori e insegnanti;

- la promozione di progetti dedicati, con l’eventuale contributo esterno di figure professionali come psicologi e pedagogisti;

- azioni di supporto, di monitoraggio e di dialogo costante con enti locali, polizia locale, ASL di zona, Tribunale dei Minori, associazioni del territorio e/o nazionali e incontri a scuola con le Forze dell'Ordine, nell'ambito di progetti tesi ad attivare la riflessione sul rispetto delle persone e delle cose, sulle conseguenze del proprio comportamento e sulla responsabilità di contribuire a costruire un ambiente accogliente e sereno per tutti, diffondendo la cultura del rispetto e della non violenza fra le giovani generazioni e consentire agli istituti di svolgere pienamente la propria funzione educativa/formativa;
- incontri con la Polizia Postale per informare circa il corretto utilizzo della rete e degli strumenti tecnologici, dei rischi collegati e delle relative conseguenze sul piano giuridico;
- la divulgazione di una guida con "Consigli pratici in caso di cyberbullismo: a chi puoi rivolgerti"

### La Vigilanza sensibile

Un primo tipo di vigilanza riguarda la sicurezza informatica all'interno della scuola; gli istituti faranno attenzione a disciplinare scrupolosamente gli accessi al web per i quali dovranno essere necessarie credenziali di autenticazione – che permettono di risalire allo storico dei siti e del materiale inviato - e l'uso di password con buon livello di complessità; dovranno inoltre essere previsti firewalls, filtri, ecc. sulle attrezzature scolastiche e dovrà essere richiesto il rigoroso rispetto del regolamento relativamente al divieto di uso dei cellulari.

Il 48% delle scuole che hanno avviato un programma di contrasto al cyberbullismo, ha attivato un programma di informazione rivolto ai genitori e il 43% uno sportello di ascolto. Solo il 10% delle scuole ha un vero e proprio programma di monitoraggio attraverso questionari rivolti a studenti e genitori.

- La somministrazione di un questionario anonimo a tutti gli studenti, in modo da poter individuare eventuali casi e situazioni di cyberbullismo; la somministrazione può avvenire per classi parallele all'inizio dell'anno scolastico (per es. ottobre) per le classi dalla 2<sup>a</sup> in poi e dopo 2-3 mesi (per es. dicembre) per le classi prime. Di particolare importanza sarà una celere elaborazione, per eventuali interventi. Se possibile, è consigliabile una compilazione su piattaforma online. Altrettanto importante è la restituzione dei dati e la condivisione con gli alunni in spazi e momenti dedicati allo scopo;
- l'istituzione di uno sportello interno di ascolto dello psicologo per
  - sensibilizzare sul cyberbullismo sia insegnanti che studenti
  - supportare le eventuali vittime
  - collaborare con gli insegnanti per effettuare verifiche circa episodi di cyberbullismo in atto

- intervistare i presunti responsabili di azioni di cyberbullismo
  - somministrare il questionario o collaborare alla revisione ed alla somministrazione
  - collaborare alla lettura dei dati emersi dalle rilevazioni;
- la messa a disposizione di altri servizi di ascolto, rappresentati da uno o più docenti incaricati per colloqui individuali e colloqui con i genitori e/o da una casella mail a cui gli studenti si possono riferire o alla quale possono denunciare eventuali episodi;
  - l'istituzione della buona prassi che nelle classi per alcuni social o dispositivi (WhatsApp, ecc.) alcuni studenti vengano investiti del ruolo di moderatori, a turno; vengono stabilite delle regole condivise che possono prevedere l'esclusione o la sospensione temporanea dal gruppo di chi non le rispetta;
  - il reclutamento di studenti volontari (o liberamente eletti) per creare una squadra che sia attiva e che si aggiorni sul tema del cyberbullismo; tale task-force potrà proporre attività, interventi, conferenze, film o potrà essa stessa realizzare filmati, spettacoli teatrali o altro, con un ruolo da protagonista nella prevenzione del fenomeno e nel contempo esercitandosi a gestire le emozioni ed a sviluppare il massimo rispetto verso chi appare diverso da sé;
  - la programmazione di una riunione periodica (per es. quindicinale) della classe (ritualizzazione da rispettare, con eventuale registro degli argomenti discussi e degli accordi presi). Per ottenere dei risultati l'insegnante deve avere la capacità di sospendere il giudizio ed essere in grado di attivare la verbalizzazione dei problemi, di favorire processi di esplicitazione dei conflitti nel gruppo affinché non si verifichino azioni di prepotenze e soprusi nella clandestinità e, attivando un processo di mediazione, deve cercare di fare assumere responsabilmente al gruppo i conflitti (evitando fra l'altro l'effetto coalizione contro l'insegnante e gli adulti in genere). In ogni caso l'insegnante non disapprova mai la persona ma il comportamento negativo;

In particolare gli operatori della scuola dovranno essere in grado di cogliere ed interpretare i messaggi di sofferenza che si manifestano nell'ambito scolastico.

## I sintomi

Un'indicazione dei sintomi derivanti da sofferenza dovuta al cyberbullismo può essere rappresentata dal seguente elenco:

- Sintomi fisici: dolori intestinali e/o mal di testa, cambiamento negli schemi alimentari, disturbi del sonno, iperattività, affaticamento ingiustificato;
- Sentimenti di tristezza e solitudine
- Apatia e perdita di interesse per attività del tempo libero;
- Interruzione della frequentazione degli amici o dei gruppi abituali;
- Disturbi dell'umore (es. un alunno è molto più taciturno e introverso

- rispetto a come si presentava in precedenza oppure, al contrario, da timido è diventato aggressivo);
- Paure, fobie, incubi;
  - Scuse e pretesti (es. un alunno cerca frequentemente scuse per non andare a scuola, finge di essere malato, ...)
  - Bassa autostima, senso di isolamento sociale e di mortificazione
  - Mutamenti nel rendimento scolastico; demotivazione non giustificata
  - Depressione, attacchi d'ansia
  - Problemi relazionali e, nei casi più gravi, possibili pensieri sul suicidio
  - Controllo continuo del proprio profilo sui social (o al contrario, interruzione dell'uso di internet);
  - Rifiuto di parlare di ciò che viene fatto online;
  - Sintomi psichiatrici; a differenza del bullismo che ha quasi sempre delle coordinate spazio-temporali più definite, la vittima di cyberbullismo sente di non essere più al sicuro in nessun luogo e in nessun momento, e di conseguenza può sviluppare come difesa ideazioni di tipo paranoico;

Condotte da osservare e segnali di disagio che possono sottendere la presenza di prepotenze e soprusi da parte di bulli e cyberbulli:

- aggressività verbale, arroganza, protervia, atteggiamenti di sfida anche verso gli insegnanti e gli adulti in genere;
- atteggiamenti di scherno verso i compagni, specialmente quelli visti come deboli o diversi da sé;
- condotte antisociali a scuola e/o fuori della scuola;
- distacco affettivo; comportamenti crudeli (per es. verso gli animali);
- presenza di troppo denaro di incerta provenienza.

In casi particolari o quando si voglia verificare l'attendibilità di determinate impressioni, avere conferma di dubbi o monitorare la ricorrenza di singoli episodi, si possono predisporre delle apposite griglie di osservazione, da compilare da parte degli adulti in diversi luoghi e situazioni.

In altri casi, per verificare o captare situazioni di disagio, si possono proporre attività di gruppo o assegnare temi su argomenti strategici che invitano a parlare di sé e delle relazioni (temi sull'amicizia, sui rapporti con i coetanei, sulla scuola, sulle attività del tempo libero, sulla famiglia.....).

Gli insegnanti che notano atteggiamenti o comportamenti che suggeriscono una situazione di malessere lo segnalano tempestivamente alle famiglie. E' comunque sempre opportuno non muoversi individualmente ma a livello di Consiglio di Classe (o comunque informarlo).

### L'intervento in casi di cyberbullismo; misure correttive e sanzioni

Le scuole adottano un Regolamento (o integrano quello esistente) volto a sanzionare episodi di mancato rispetto delle regole nell'ambito del bullismo e del cyberbullismo, prevedendo sanzioni disciplinari che possono realizzarsi in attività a favore della comunità scolastica o anche all'esterno. Le sanzioni devono apparire come le conseguenze dell'atto di bullismo o di

cyberbullismo e riflettere la gravità del fatto, in modo da dimostrare a tutti (studenti e genitori) che il bullismo ed il cyberbullismo non sono in nessun caso accettati.

Il provvedimento disciplinare dovrà tendere alla rieducazione ed al recupero dello studente. Tali misure/azioni dovranno essere strategicamente modulate a seconda delle realtà in cui vengono applicate ma il cyberbullo – che come detto spesso non è del tutto consapevole della sofferenza provocata – dovrebbe essere aiutato a comprendere la conseguenza del suo gesto nei confronti della vittima mediante la condivisione del dolore e la riflessione sulla condotta sbagliata messa in atto. Chi si comporta da cyberbullo esprime a sua volta malessere, immaturità, insicurezza e scarsa autostima.

Suggerendo di evitare domande dirette del tipo "*Perché l'hai fatto?*", di seguito vengono proposte alcune domande-guida, da utilizzare come spunto per la riflessione richiesta al cyberbullo:

- *Come ti sentiresti se qualcuno facesse questo a te?*
- *Che cosa penserebbe un adulto, del quale rispetti le opinioni, di quello che stai facendo?*
- *Come ti sentiresti se le tue azioni fossero riportate sulle pagine del giornale?*
- *Andrebbe bene se ti comportassi così nel mondo reale?*
- *Che cosa stai cercando di ottenere demoralizzando e denigrando gli altri?*
- *Ti sembra giusto rifarti sugli altri [nel caso di vittime diventate a loro volta cyberbulli] per i torti subiti e cercare a tua volta una vittima su cui scaricare le insoddisfazioni?*

In questa fase è determinante la collaborazione con i genitori. Da una parte essi non devono difendere in modo incondizionato i figli e sottovalutare i fatti considerandoli "una ragazzata". Spesso si incorre in pensieri ed opinioni essenzialmente errati ma troppo spesso radicati: credere che sia un fenomeno facente parte della crescita oppure giudicare colpevole la vittima perché non è stata in grado di sapersi difendere o, addirittura, perché "se l'è andata a cercare". Prima di tutto esistono implicazioni legali di cui spesso non si tiene conto. Se per un ragazzo entrare nel profilo Facebook di un compagno, impossessandosi della password, è poco più di uno scherzo, per la polizia postale è furto di identità. Divulgare messaggi denigratori su una compagna di classe può rappresentare diffamazione; in caso di foto che la ritraggono seminuda (a seno scoperto ad esempio) si parla di diffusione di materiale pedopornografico. E se il ragazzo ha più di 14 anni è perseguibile per legge.

Dall'altra parte però i genitori non dovrebbero neanche reagire in modo errato e spropositato anziché assumere un atteggiamento costruttivo. Se presente e se possibile, molto utile si rivelerà la collaborazione dello psicologo di istituto.

## Schema procedure scolastiche in caso di atti di cyberbullismo

Quando si viene a conoscenza di un atto che potrebbe essere configurabile come cyberbullismo ① Informazione immediata al Dirigente Scolastico.

Come detto in precedenza, a fenomeni di cyberbullismo è spesso collegata la commissione di veri e propri reati, dei quali il D.S. non può ometterne denuncia all'autorità giudiziaria.

### 1^ Fase: analisi e valutazione dei fatti

Soggetto responsabile: Coordinatore di classe/Insegnante del Consiglio di Classe

Altri soggetti coinvolti: Referente Disagio / Referente Cyberbullismo  
Psicologo

- Raccolta informazioni sull'accaduto
- Interviste e colloqui agli attori principali, ai singoli, al gruppo; vengono raccolte le diverse versioni e ricostruiti i fatti ed i punti di vista

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

- Raccolta di prove e documenti: quando è successo, dove, con quali modalità

### 2^ Fase: risultati sui fatti oggetto di indagine

I fatti sono confermati; esistono prove oggettive;

① Si apre un protocollo con uso di apposita modulistica; vengono stabilite le azioni da intraprendere

I fatti non sono configurabili come cyberbullismo;

① Non si ritiene di intervenire in modo specifico; prosegue il compito educativo

### 3^ Fase: azioni e provvedimenti

- Supporto alla vittima e protezione; evitare che la vittima si senta responsabile;
- comunicazione alla famiglia (convocazione) e supporto nell'affrontare la situazione segnalata, concordando modalità di soluzione e analizzando le risorse disponibili dentro e fuori della scuola (psicologo, medico, altri...);
- Convocazione del Consiglio di Classe per analizzare i fatti e prendere decisioni a seconda della gravità;
- Comunicazione ai genitori del cyberbullo (convocazione); il D.S. valuterà che

non ci sia rischio di inquinamento delle prove;

- Lettera di comunicazione formale all'alunno ed ai genitori del cyberbullo;
- Scelta dell'opportuno ammonimento al cyberbullo;
- Valutazione di un intervento personalizzato:
  - obiettivi: sviluppo dell'empatia, dell'autocontrollo, aumento della positività, evidenza delle conseguenze di ogni comportamento, sviluppo delle abilità di dialogo, di comunicazione e di negoziazione;
  - modalità: redazione congiunta di contratti e patti di collaborazione contenenti un codice di comportamento periodicamente e congiuntamente verificabili;
- Valutazione del tipo di provvedimento disciplinare, secondo la gravità:
  - sospensione del diritto a partecipare ad attività complementari ed extrascolastiche;
  - sospensione attiva a scuola o con svolgimento di attività rieducative presso enti, associazioni, altro...
  - sospensione;
- Imposizione al cyberbullo per lo svolgimento di azioni positive, per es. lettera di scuse a vittima e famiglia;
- Eventuale avvio della procedura giudiziaria: denuncia ad un organo di polizia o all'autorità giudiziaria (questura, carabinieri, ecc.) per attivare un procedimento penale (eventuale querela di parte);
- 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.

#### 4^ Fase: percorso educativo e monitoraggio

Il Consiglio di classe, i docenti e gli altri soggetti coinvolti:

- si occupano del rafforzamento del percorso educativo all'interno della classe e/o del gruppo coinvolti;
- coinvolgono tutti, ed in particolare i rappresentanti di classe nelle scuole di secondo grado, affinché venga osservato il comportamento dei compagni rispetto al fenomeno;
- provvedono al monitoraggio del fenomeno e della valutazione dell'intervento attuato sia nei confronti del cyberbullo, sia nei confronti della vittima.

In caso di "apertura di un protocollo" (Vedi 2^ Fase), si suggerisce di approntare una modulistica che permetta di tracciare ogni fase della procedura avviata fin dal momento della segnalazione e che in modo da ritrovare con facilità stato delle azioni intraprese, esiti e responsabilità.

## CONCLUSIONI

### Interventi in rete e strategia integrata

Le strategie si dividono in due filoni, uno centrato sull'individuo in quanto responsabile del singolo comportamento, e in un filone di carattere 'sistemico', che considera il comportamento del bullo all'interno del contesto 'gruppo'.

All'interno del primo filone, quello individuale, l'intervento è normalmente articolato su due versanti:

- il versante della giustizia (intervento sanzionatorio), e
- il versante del recupero psicologico (intervento psicologico).

L'intervento sanzionatorio implica un approccio volto unicamente alla ricerca del colpevole e alla sua punizione. Il bullo viene identificato per le caratteristiche 'tipiche' che presenta, viene analizzato il suo comportamento in base alle conseguenze che provoca e viene punito.

Il punto debole di questa strategia è che favorisce ed intensifica il comportamento esibizionistico del bullo.

Nell'intervento psicologico [invece] il bullo viene visto come soggetto portatore di un disagio.

Un modello alternativo appare essere quello non più centrato in vario modo sull'individuo, ma sul gruppo. L'approccio sul gruppo deve avere come focus l'esplicitazione del conflitto. Il gruppo classe può diventare un luogo per imparare a stare nelle relazioni, affrontandone gli aspetti problematici e offrendo strumenti e modalità per sviluppare un'alfabetizzazione emotiva e socio-relazionale.

Naturalmente, al fine di mettere a punto una o più strategie contro il [cyber] bullismo, oltre agli alunni, i soggetti interessati sono gli insegnanti e i genitori.

Per avere successo, la strategia antibullismo deve svilupparsi in un contesto di valori condivisi tra insegnanti, studenti e famiglie [ma] la cultura deve cambiare, la società civile deve poter ritrovare posizioni più etiche e più adulte dove il senso del sociale, inteso come legame di comunità prevalga su spinte individualistiche ed edonistiche.

Questa nuova forma di devianza, rappresentata dal cyberbullismo, ha una particolare incisività nel privato e ha fatto chiedere da alcuni la previsione di norme penali specifiche e da altri l'abbassamento dell'età che preveda l'imputabilità del minore anche prima del raggiungimento dei quattordici anni. Si ritiene tuttavia che questa non sia la soluzione migliore: il recupero dei "bulli" può avvenire solo attraverso l'intervento educativo sinergico delle agenzie preposte alla loro educazione e, quindi, famiglia, scuola, istituzioni.