



TESI MASTER in
MEDIAZIONE PENALE MINORILE

**BULLISMO E CYBERBULLISMO:
EFFICACIA PREVENTIVA E RIEDUCATIVA DELLA
MEDIAZIONE**

Chiara Cultraro

Relatrice: *Dott.ssa Stefania Petrera*

Anno 2018

*“Ciò che è opposto si concilia,
dalle cose in contrasto nasce l’armonia più bella,
e tutto si genera per via di contesa”*

Eraclito

**BULLISMO E CYBERBULLISMO:
EFFICACIA PREVENTIVA E RIEDUCATIVA DELLA
MEDIAZIONE**

INTRODUZIONE

CAPITOLO I

IL BULLISMO

- 1) Definizione e caratteristiche
 - 1.1 Profilo del bullo
 - 1.2 Profilo della vittima
 - 1.3 Gli spettatori

- 2) Il bullismo femminile

- 3) Il bullismo scolastico

CAPITOLO II

IL CYBERBULLISMO

- 1) Definizione e caratteristiche
 - 1.1 Il cyberbullo e la cybervittima
- 2) Cybercrime, Hikikomori e Grooming: i pericoli della rete
- 3) La legge n. 71/2017 e le altre norme

CAPITOLO III

LA MEDIAZIONE E GLI ALTRI STRUMENTI DI PREVENZIONE

- 1) Dati, statistiche e ricerche
- 2) Gestione, risoluzione e prevenzione dei conflitti attraverso la mediazione
- 3) Campagne di informazione, iniziative e strategie di intervento sul territorio

CONCLUSIONI E RINGRAZIAMENTI

BIBLIOGRAFIA

SITOGRAFIA

INTRODUZIONE

L'obiettivo del presente lavoro è quello di definire e analizzare il bullismo (e il cyberbullismo) da una prospettiva sociale, pedagogica e legale, spiegando come sia fondamentale individuarne le caratteristiche per distinguerlo dalle altre forme di devianza giovanile e fornire agli adulti gli strumenti adeguati per intervenire in modo efficace e professionale.

Recenti studi e autorevoli ricerche concordano sul fatto che le principali cause delle devianze giovanili (e il conseguente aumento del numero dei reati commessi da minori), vanno ricercate nell'ambito della famiglia e della scuola, profondamente mutate negli ultimi decenni.

Come tutti i fenomeni sociali, il bullismo evolve e diventa più complesso e preoccupante nelle sue manifestazioni, nella tipologia di soggetti coinvolti e nelle modalità di diffusione, in relazione ai cambiamenti socio-culturali e tecnologici. Il cyberbullismo è, infatti, la forma più recente, ma anche più dilagante e preoccupante di un problema che sta assumendo i contorni di una vera e propria emergenza.

Occorre, pertanto, intervenire con azioni preventive, rieducative e di contrasto e in tale ambito la mediazione minorile appare, oggi, lo strumento più efficace, insieme alle iniziative del Miur, delle Forze dell'ordine e degli enti locali.

CAPITOLO I

IL BULLISMO

1) Definizione e caratteristiche

Il termine bullismo deriva dalla parola inglese “*bullying*” (letteralmente spacccone), e indica il fenomeno delle prepotenze tra pari in un contesto di gruppo; fu coniato negli anni Settanta da due studiosi svedesi, Olweus e Heinemann , mutandolo dal termine “*mobbing*”, ossia molestia-angheria, usato tra i lavoratori. Successivamente lo stesso Olweus specificò che: “*uno studente è oggetto di azioni di bullismo, ovvero vittimizzato o prevaricato, quando viene esposto, ripetutamente nel corso del tempo, alle azioni offensive messe in atto da parte di uno o più compagni*”. E più in generale Farrington, nel 1993, lo descrisse come “*un’oppressione, psicologica o fisica, ripetuta e continuata nel tempo, perpetuata da una persona – o da un gruppo di persone – più potente nei confronti di un’altra persona concepita come più debole*”.

Con la parola “bullismo”, quindi, si definiscono le azioni aggressive o i comportamenti di manipolazione sociale all’interno di gruppi di “pari” (scuola, lavoro, sport), perpetrati in modo intenzionale e sistematico da una o più persone ai danni di altre. A differenza di altre forme di prepotenza attuate nei gruppi, come ad esempio il “nonnismo”, il bullismo non porta, alla fine di un “periodo di prova”, ad accogliere la vittima come membro effettivo, ma tende sempre ad escludere ed emarginare il più debole, poiché i ruoli sono fissati in maniera statica.

Quindi, dal punto di vista comportamentale Sullivan afferma che il bullismo si interpreta come *“una serie di atti di aggressione, consapevoli e volontari, che hanno una durata persistente nel tempo e sono agiti da uno o più soggetti ai danni di una o più persone”* mentre dal punto di vista della relazione, lo si può considerare *“un abuso di potere, premeditato e opportunistico, rivolto contro individui incapaci di difendersi”*.

Da queste definizioni possiamo dedurre alcuni tratti comuni¹:

- Intenzionalità: il bullo agisce con lo scopo preciso di dominare, offendere e causare disagio a un’altra persona; occorre distinguere bene, ai fini del riconoscimento del fenomeno, i danni prodotti da gesti irruenti e impulsivi – abbastanza frequenti nei giovani - da quelli procurati con la volontà precisa e calcolata di generare una sofferenza. Si parla di bullismo solo nel secondo caso.
- Persistenza: di solito gli episodi di bullismo sono molteplici, reiterati nel tempo e con una frequenza elevata.

¹ www.azzurro.it

- Asimmetria della relazione: il bullo solitamente è più forte e riesce a prevaricare sulla vittima che subisce senza riuscire a difendersi. Questo disequilibrio di forza e potere può essere imputato ad alcune componenti, quali: la maggiore forza fisica del bullo rispetto alla vittima, l'età, il sesso, il numero di autori della condotta aggressiva, il potere relazionale (il bullo ha più amici della vittima), la conoscenza degli ambienti in cui avvengono i fatti (il bullo li conosce meglio e li sa sfruttare a suo vantaggio), le superiori abilità linguistiche del bullo, etc...
- Senso di oppressione vissuto dalla vittima, che tende via via ad isolarsi. Va tuttavia sottolineato che non rientrano in questo ambito litigi e discussioni tra due o più ragazzi della stessa forza (fisica o psicologica), e nemmeno atti più gravi che costituiscono reato e per questo trattati dalla polizia e dall'autorità giudiziaria.

Tabella A: Tratti distintivi dei comportamenti violenti nei giovani²

² Adattato da Fedeli, 2007

RAGAZZATE	BULLISMO	REATI
<p>-Non vi è cristallizzazione dei ruoli;</p> <p>-Le azioni non sono premeditate e pianificate;</p> <p>-I soggetti coinvolti sono in una condizione di equilibrio sia per forza che per potere;</p> <p>-Le azioni non sono sistematicamente rivolte a danno del medesimo soggetto.</p>	<p>-I ruoli di bullo e vittima sono fissati in modo rigido;</p> <p>-Le azioni sono accuratamente premeditate e progettate;</p> <p>-Le vessazioni avvengono in modo sistematico e sono indirizzate contro lo stesso individuo;</p> <p>-Le azioni sono ripetute nel tempo;</p> <p>-Determina nella vittima e negli spettatori, paura e incapacità di difendersi o denunciare.</p>	<p>-Azioni particolarmente violente;</p> <p>-Ricorso ad armi o ad oggetti che possono ferire in modo grave;</p> <p>-Minacce gravi, comprese quelle di morte;</p> <p>-Atti di violenza o molestia sessuale.</p>

I comportamenti aggressivi che si possono definire come espressione di atti di bullismo possono essere più o meno espliciti e in generale si possono distinguere due forme di bullismo: diretto e indiretto³.

a) Il bullismo **diretto** consiste in comportamenti prepotenti visibili e può essere agito sia in forma fisica che verbale. Esso è caratterizzato dalla relazione diretta, da un contatto concreto tra il bullo e la vittima ed è quello più facilmente visibile e individuabile perché più “tangibile”; al suo interno sono state individuate due sottocategorie:

³ www.stopalbullismo.it

- il bullismo diretto fisico, fatto di aggressioni e violenze fisiche (picchiare, mordere, tirare i capelli, sputare); danneggiamento di oggetti (in tal caso si colpiscono gli effetti personali della vittima, rovinandoli); e furti o sottrazioni di beni (il bullo, con o senza il supporto dei suoi gregari, utilizza la sua forza fisica per impossessarsi di oggetti di proprietà della vittima, come ad esempio la merenda, il telefonino o i soldi).

Questa tipologia di bullismo si riscontra in maniera preminente nei maschi e si registra più sovente nella scuola primaria; in tutti questi casi vi possono essere dei livelli di intensità differenti, destinati a mutare nel tempo, spesso aggravandosi ed è molto frequente che gli episodi in oggetto giungano velocemente all'attenzione dell'adulto, perché sulla vittima o sui suoi oggetti sono riscontrabili segni abbastanza evidenti di abuso: lividi, vestiti rovinati, assenza di qualcosa.

- Il bullismo diretto verbale si manifesta invece con forme di aggressione più sottili, basate esclusivamente su insulti, derisioni, maldicenze, soprannomi offensivi, critiche scorrette, etc.

Esso può essere: manifesto, ossia caratterizzato da gesti ed espressioni, spesso volgari, che hanno l'unica finalità di schernire e umiliare direttamente la vittima, soprattutto negli ambiti relativi al suo stile personale (modo di vestire, aspetto fisico, difficoltà di apprendimento), alla situazione familiare (genitori divorziati, con particolari problemi, origini straniere), o alla sua sfera sessuale; nascosto se consiste invece nella diffusione, verbale e telematica, di maldicenze sul conto della vittima, quando questa è assente. Come nel caso precedente, si può colpire la vittima in prima persona o anche la sua famiglia, ma sempre con l'obiettivo di crearle un ambiente ostile che la emargini rispetto al gruppo cui appartiene e la esponga a subire forme di

bullismo fisico. Anche la forma verbale di tale fenomeno non va sottovalutata poiché può inficiare profondamente l'autostima e compromettere in maniera grave e irreversibile la costruzione dell'immagine di sé. In questa categoria non esiste distinzione in funzione al sesso: coinvolge in misura pressoché uguale sia i ragazzi che le ragazze e la fascia di età in cui si presenta è, di solito, più elevata rispetto al bullismo fisico.

b) Il bullismo **indiretto** consiste in una serie di condotte finalizzate a colpire la vittima nel suo senso di identità e di appartenenza sociale, riguarda soprattutto il piano psicologico e si attua con l'isolamento, la diffusione di maldicenze, pettegolezzi e calunnie contro la vittima, l'esclusione dal gruppo e il danneggiamento dei rapporti di amicizia.

-Il bullismo **indiretto sociale** gioca più sul piano psicologico, è meno evidente e più difficile da individuare, ma non per questo meno dannoso per la vittima; il bullo agisce nell'ombra, in modo subdolo e silenzioso, attraverso continui, piccoli soprusi finalizzati all'esclusione della vittima che, col tempo, si troverà sempre più isolata;

- il bullismo **indiretto manipolativo** riguarda, invece, le relazioni amicali della vittima cercando di interromperle, al fine di ottenere così una forma di isolamento ancora più pesante perché, al malcapitato, viene a mancare il supporto degli amici più intimi. Questa ultima tipologia è molto pericolosa perché minaccia l'autostima e le relazioni sociali della vittima: il soggetto infatti, non riuscendo ad inserirsi costruttivamente nel gruppo dei pari, sviluppa un'immagine di sé come individuo socialmente incompetente. Da numerose ricerche (Olweus, 1996, Fedeli, 2007, Genta, 2004) emerge che le ragazze sono più abili ad attuare questa forma di bullismo, in quanto esse

sviluppano precocemente sia le abilità comunicative e relazionali che la capacità di utilizzarle per manipolare gli altri.

Tabella B: tipologie di bullismo

Bullismo diretto fisico	Bullismo diretto verbale	Bullismo indiretto
-atti aggressivi fisici diretti; -danneggiamento della proprietà altrui; -furto o sottrazione di oggetti.	-Manifesto -Nascosto	-Sociale -Manipolativo

1.1) Profilo del bullo

Il bullismo è un fenomeno complesso ma non recente; già nel 1886 Edmondo De Amicis nel suo celebre libro “*Cuore*” dava una descrizione del bullo Franti: “*E’ malvagio [...] Quando uno piange, egli ride.[...] Provoca tutti i più deboli di lui.[...] Non teme nulla, ride in faccia al maestro, [...]è sempre in lite con qualcheduno.*”

Fino a poco tempo fa si era concordi nel ritenere che il bullismo fosse un terribile e crudele gioco di coppia che interessava in modo pressoché esclusivo due individui: il bullo e la vittima. Oggi lo si considera come espressione di una socializzazione disadattante che coinvolge, al proprio interno e con ruoli diversi, un considerevole numero di soggetti, con funzioni e caratteristiche proprie, ossia:

- il bullo: l’autore delle prevaricazioni;
- la vittima: chi subisce le angherie;
- gli spettatori: un nutrito gruppo di testimoni delle prepotenze.

Il bullo è colui che attacca, offende, minaccia, schernisce, opprime, picchia i più deboli, che danneggia le loro cose e mostra scarsa empatia nei confronti della vittima. Egli individua quest’ultima tra i compagni più fragili e mette in atto, di solito, i comportamenti di prevaricazione in luoghi o momenti in cui il rischio di essere scoperto dall’adulto è minimo.

Si possono riconoscere due tipi di bulli: dominante e gregario.

- Fin dalle sue prime ricerche Olweus⁴ descrisse i bulli **dominanti** come soggetti appartenenti prevalentemente al sesso maschile, dotati di maggiore vigore fisico o psicologico, soprattutto in relazione alle possibilità di reazione delle vittime. Essi infatti con le loro angherie cercano di soddisfare i bisogni di autoaffermazione, dominio e potere. La loro personalità, eccessivamente irascibile e impulsiva, è caratterizzata da difficoltà nell'autocontrollo, bassa tolleranza alle frustrazioni e insofferenza nei riguardi delle regole di convivenza civile. Questi individui tendono, inoltre, a dirigere le condotte oppostive che adottano con i coetanei anche contro gli adulti, soprattutto quelli significativi (docenti, genitori...) anche perché considerano la violenza il mezzo più efficace per ottenere dei vantaggi sia materiali che psicologici (affermazione di sé). Secondo Bernardo⁵ il bullo dominante è *“forte, carismatico [...], insomma, un vero leader”*. La violenza viene utilizzata come espediente per raggiungere i propri obiettivi, ma in realtà questo modo di fare nasconde un'enorme fragilità emotiva, una profonda insicurezza e un forte bisogno di autoaffermazione. *“Un gigante d'argilla cui sono mancati modelli positivi di riferimento”*. Il bisogno di fare male all'altro non è sinonimo di piacere, ma espressione della necessità di scaricare una tensione che non riesce a controllare e tale impulsività deriva dall'incapacità di strutturare legami profondi.

I bulli dominanti presentano, infatti, i seguenti deficit della sfera emotiva: assenza di comportamenti empatici, scarsa consapevolezza degli esiti

⁴ Olweus, 1996

⁵ Bernardo-Maisano, “L'età dei bulli”, 2018

correlati agli abusi che commettono, assenza di sensi di colpa, difficoltà ad assumersi la responsabilità delle proprie azioni con conseguente colpevolizzazione della vittima; mancanza di sentimenti di ansia o insicurezza, eccessiva autostima, resistenza al cambiamento di condotta. Ai deficit della sfera emotiva fa da contraltare la buona cognizione sociale, vale a dire la capacità di leggere le intenzioni dell'altro, di manipolarlo e comandarlo. Questo spiega come mai il bullo dominante goda di popolarità e ammirazione nel gruppo dei pari.

-I bulli **gregari** (o passivi) sono, rispetto al gruppo dei pari, un esiguo numero di soggetti che incitano e stimolano il bullo dominante nelle sue azioni moleste. Essi svolgono una funzione accessoria: rinforzano con il loro aperto sostegno il comportamento del bullo o, in alternativa, agiscono anch'essi ai danni della vittima, eseguendo per lo più gli ordini del leader. A differenza di questi, però, non prendono mai l'iniziativa, sono ansiosi e insicuri e talvolta provano un senso di colpa nei confronti della vittima, godono di scarsa popolarità all'interno del gruppo e si alleano con il bullo dominante per colmare il senso di inferiorità, la poca autostima e per guadagnare uno status tra i coetanei.

In questa categoria si inseriscono anche i bulli **ansiosi**, che ricorrono all'aggressività per attirare l'attenzione, sono instabili dal punto di vista emotivo e solitamente sono sia bulli che vittime.

1.2) Profilo della vittima

La vittima generalmente ha una bassa propensione alla violenza, fisicamente meno forte del bullo, spesso scolasticamente al di sopra della norma, differente, sensibile, con buona capacità di comunicazione con gli adulti. Olweus⁶, in particolare, distingue due tipi di vittime: la vittima passiva o sottomessa e la vittima provocatrice.

- La vittima **passiva o sottomessa** è un soggetto comunemente più ansioso e insicuro rispetto agli altri che, se attaccato, reagisce piangendo e chiudendosi in se stesso. Nei confronti degli altri compagni e del bullo in particolare, è fisicamente più debole, presenta scarsa coordinazione motoria, talvolta handicap fisico o mentale, poche abilità sportive e paure legate alla propria integrità fisica. Solitamente è una persona sensibile, prudente, fragile e contraria ad ogni forma di violenza, ma con bassa autostima e un'opinione negativa di sé e delle proprie capacità. Le relazioni con i compagni sono praticamente assenti, in quanto non riesce a costruire solidi rapporti: non viene, difatti, mai invitata alle feste o alle attività extrascolastiche, ha difficoltà a parlare in pubblico e tende a disertare le interrogazioni, anche se non è infrequente che venga ingiuriata, derisa e offesa proprio per il suo alto rendimento scolastico. Davanti alle vessazioni del bullo la vittima passiva non reagisce in alcun modo, tende a negare l'esistenza del problema e la profonda sofferenza che da esso ne discende; accetta lo stato di cose ed è portata ad attribuire la colpa di quanto le accade

⁶ Olweus, 1996

esclusivamente a se stessa. Di conseguenza, la vergogna, unita al senso di inadeguatezza, aumenta fino a sfociare in comportamenti autodistruttivi, che vanno dai tagli sul corpo, alle droghe, all'alcool fino ai tentativi di suicidio.

- La vittima **provocatrice**, al contrario, con il suo comportamento irritante e indisponente fornisce al bullo valide motivazioni per agire contro di lei e risponde alle molestie ricorrendo, in modo spesso improprio e poco efficace, all'uso della forza. Prevalentemente di sesso maschile e meno frequente della vittima passiva, irrequieto, impulsivo e iperattivo, alcune volte goffo e immaturo, con problemi di concentrazione e comportamenti e abitudini che possono risultare fastidiosi anche agli adulti. Ciò che lo caratterizza è la difficoltà a controllarsi, a porre un freno alla sua impulsività e proprio il fatto di ribellarsi alla violenza adoperando altra violenza ha portato gli studiosi a coniare il termine di "*Bullo – vittima*" per designarla.

Può sembrare difficile comprendere le ragioni del silenzio in chi vive e sopporta, quotidianamente, le vessazioni dei compagni. Dalle ricerche condotte da Sullivan (2000) emerge che solo una piccola percentuale (25%) degli episodi di bullismo che si verificano a scuola giungano all'attenzione dell'adulto. Può capitare, infatti, che gli atti di prepotenza continuino a consumarsi per anni danneggiando tutti i protagonisti. Le motivazioni che spingono la vittima a non denunciare possono essere molteplici, Fedeli (2007) ne individua 5 predominanti:

1. Paura di possibili ritorsioni: sia da parte del bullo che dei suoi gregari.

La ritorsione può andare dal danneggiamento fisico all'esclusione sociale. In gruppi devianti, caratterizzati da un solido senso di

appartenenza, la denuncia equivale ad un tradimento e il traditore merita una punizione.

- 2. Pressione del gruppo dei pari:** questo secondo punto è correlato al primo e, in generale, alle dinamiche di gruppo. Far parte di un gruppo significa accettare un complesso di regole informali, tra le quali primeggia quella che i problemi interni al gruppo non devono essere risolti ricorrendo a elementi ad esso estranei (quali ad esempio l'intervento degli adulti).
- 3. Orgoglio e/o senso dell'onore:** la vittima ha paura che, chiedendo aiuto a qualcuno, possa procurarsi l'etichetta di debole o di sprovveduto. Può anche capitare che la vittima si vergogni di riferire quello che subisce o si senta, in qualche misura, meritevole degli "scherzi" dei bulli.
- 4. Convinzione che non si possa fare nulla** per evitare le angherie. Pensieri come questi spingono alla passività, all'insonnia, alla depressione e alla disperazione.
- 5. Segnali di non intervento da parte degli adulti.** L'indifferenza degli adulti davanti a episodi violenti può spingere i giovani a pensare di non poter fare affidamento su di loro. Tale atteggiamento è sufficiente a spiegare il silenzio e l'inerzia delle vittime.
Avere conoscenza di queste motivazioni è il primo e fondamentale passo per intraprendere iniziative volte alla reale soluzione del problema.

1.3 Gli spettatori

Sono soggetti che ricoprono un ruolo “secondario” nella dinamica bullo/vittima e che, di fatto, con la loro presenza, possono favorire o inibire la diffusione del fenomeno. Anch’essi si dividono in tre tipologie⁷:

- 1) **Sostenitori del bullo:** incentivano il bullo a compiere le sue esecrabili vessazioni incitandolo, ridendo o anche solo restando a guardare.
- 2) **Difensori della vittima:** si schierano dalla parte della vittima consolandola, difendendola, o esprimendo apertamente la propria disapprovazione nei confronti delle violenze e intervenendo attivamente per interromperle.
- 3) **Passivi silenziosi:** rappresentano la maggioranza e davanti agli episodi aggressivi non prendono posizione; sanno che è sbagliato ma, meno che non si chieda loro esplicitamente aiuto, o non li si convinca che hanno il dovere di agire, finiscono con l’essere testimoni silenziosi e in questo modo complici del fenomeno.

⁷ Bernardo-Maisano, “L’età dei bulli”, 2018

4) Il bullismo femminile

Il bullismo femminile è ormai una realtà tristemente nota e in costante crescita, come confermano i recenti fatti di cronaca e le statistiche, che riportano che tra gli adolescenti un bullo su sei è femmina.

Ma c'è una sostanziale differenza, come sottolinea Bernardo⁸, tra il bullismo maschile e quello femminile: il bullo predilige azioni dirette, fatte per lo più da aggressioni fisiche e verbali rivolte contro soggetti appartenenti ad entrambi i sessi, anche se i maschi vittime di gesti di bullismo diretto risultano, in percentuale, superiori alle femmine. La bulla, invece, agisce in maniera più subdola, tagliente, “intellettuale” e riesce a ferire ed essere spietata anche senza l'abuso fisico, optando per una aggressività indiretta e psicologica, meno vistosa ma al contempo più incisiva e lesiva.

Se i comportamenti prevaricanti dei maschi provocano conseguenze evidenti e misurabili, le dinamiche persecutorie delle femmine restano quasi invisibili: esse vanno dagli insulti alle derisioni e calunnie, colpiscono l'aspetto fisico, ricattano, minacciano, comandano a bacchetta, escludono, infieriscono sul lato emotivo della vittima, la torturano psicologicamente colpendola alle spalle e creando il vuoto intorno a lei. La bulla⁹, comunemente, si atteggia ad “ape regina”, è una leader prepotente che gode di popolarità, si circonda del branco e isola chi non le è gradito; semina terrore per ottenere rispetto e consensi, ma spesso, a dispetto della rabbia

⁸ Bernardo, “Il bullismo femminile”, 2009

⁹ Da Ros, 2017

che riversa sulle proprie vittime, è profondamente sola e triste; sceglie con cura la vittima e attua una strategia subdola, difficilmente riscontrabile anche dagli adulti. Se la “valutazione” della vittima è negativa (es. “ è grassa, è brutta, puzza”), la persecuzione le permette di proiettare su di questa i suoi timori di inadeguatezza e sentirsi al riparo dalle critiche; viceversa, se la vittima ha caratteristiche positive (es. è più bella, più magra, ha un rendimento scolastico migliore), che la bulla invece non possiede, mette in atto comportamenti persecutori e diffamanti dettati dall’invidia.

La vittima della bulla, generalmente, è una coetanea, compagna di scuola, incapace di reagire, ribellarsi e che spesso si convince di meritare il trattamento che subisce. Essere rifiutate dal gruppo rappresenta una negazione della propria autostima e per tale motivo, sovente, scatta un processo di autodenigrazione, in cui la vittima cerca dentro di sé le colpe di questo rifiuto. Le conseguenze¹⁰ di questa forma di bullismo non sono solo quelle immediate ed evidenti, derivanti dalle aggressioni fisiche, ma riguardano soprattutto alterazioni dell’equilibrio psicofisico, le quali possono determinare patologie psichiatriche (depressione, esaurimento nervoso) e disturbi psicosomatici (anoressia, bulimia, autolesionismo) che possono diventare cronici e irreversibili.

¹⁰ Burgio, 2018

5) Il bullismo scolastico

Nel nostro Paese la ricerca sul bullismo è cominciata solo agli inizi dagli anni Settanta¹¹, ma ha evidenziato sin da subito la gravità e la diffusione del fenomeno nelle scuole italiane. Spesso, erroneamente, si ritiene che il problema sussista solo nelle scuole ubicate in zone periferiche o particolarmente degradate e per tale motivo occorre anche superare il pregiudizio secondo cui, le scuole che affrontano il problema, sono quelle in cui il fenomeno è più grave: in realtà sono proprio esse che offrono ai propri studenti maggiori garanzie in termini di sicurezza e convivenza civile. La scuola e la famiglia hanno dunque un ruolo determinante nella diffusione di un atteggiamento mentale e culturale che consideri la diversità come una ricchezza e che educi all'accettazione, alla tolleranza, alla consapevolezza dell'altro, al senso della comunità e della responsabilità collettiva. La scuola infatti, oltre a rappresentare il luogo privilegiato in cui si sviluppano e alimentano le dinamiche tipiche del bullismo, può rappresentare uno spazio che funga sia da contesto protettivo e preventivo, sia da deterrente. La realtà scolastica nel suo complesso, infatti, rappresenta nella vita quotidiana del ragazzo un momento importante dell'esperienza sociale, sia come istituzione preposta alla formazione e trasmissione culturale e all'apprendimento cognitivo, sia come ambito relazionale di rapporto e confronto con i pari e con figure adulte di riferimento. Nel contesto scolastico, in cui il bambino sperimenta le prime esperienze di vita al di fuori di quello familiare (socialità, riconoscimento dell'altro) e inizia così il lungo percorso verso la

¹¹ Menesini, 2003

costruzione della propria identità e autonomia, il bullismo trova ampia diffusione, per cui diventa fondamentale saper individuare e conoscere i rischi e i primi campanelli d'allarme.

Gli episodi più frequenti di bullismo avvengono nelle aule, nei corridoi, nei bagni o nel cortile della scuola, che può così dar vita a scenari di violenza e aggressività e divenire, allo stesso tempo, un contesto appropriato e favorevole per elaborare, promuovere e attivare efficaci interventi di prevenzione e repressione di tali condotte¹². Gli strumenti a disposizione della scuola sono molteplici, ma il punto di partenza è costituito, a mio avviso, dalla sensibilità e professionalità del docente che deve essere capace di “leggere” i segnali che gli alunni lanciano e che possono anche esprimere malessere e paura. All'interno dell'ambiente scolastico è possibile (e auspicabile) strutturare appositi interventi che richiedono la messa in campo di tutte le professionalità presenti nell'ambito dell'istituzione, ma anche di pedagogisti e mediatori che osservino e prestino ascolto ai giovani per comprendere a fondo le radici del loro disagio, del loro malessere e della richiesta di attenzioni che sfociano poi in episodi di violenza. La mediazione all'uopo può fornire gli strumenti più adatti alla risoluzione dei conflitti tra pari, facilitandone il dialogo e proponendo la ricostruzione di spazi relazionali positivi utili ad una soluzione sostenibile per entrambe le parti.

¹² Raffa, “Fermare i bullismi”, 2016

CAPITOLO II

IL CYBERBULLISMO

1) Definizione e caratteristiche

Il cyberbullismo (termine coniato dall'educatore canadese Bill Belsey nel 2002) o bullismo on line o elettronico, consiste in un insieme di azioni aggressive e intenzionali, di una singola persona o di un gruppo, realizzate mediante strumenti elettronici (sms, mms, foto, video, email, chat rooms, instant messaging, siti web, telefonate), il cui obiettivo è quello di provocare danni ad un coetaneo incapace a difendersi¹³. Ne derivano quindi una persecuzione continua e una vergogna plateale, poiché le umiliazioni, le derisioni, le minacce, i “like” assumono una connotazione senza spazio né tempo, senza filtri né sosta, amplificati dalla condivisione e diffusione in Rete. I maggiori fruitori della tecnologia sono gli adolescenti tra i 14 e i 17 anni, i quali utilizzano quotidianamente il telefono cellulare nel 92,6% dei casi, il personal computer nel 50,5% e Internet ne 69% dei casi¹⁴: dati allarmanti, che rivelano come i social network sono diventati lo strumento più utilizzato per conoscere nuove persone, nonché per costruire e gestire

¹³ (Patchin, Hinduja, 2006, Smith, 2007, Willard, 2007); www.cyberbullismo.com

¹⁴ Bernardo-Maisano, 2018

una rete di relazioni con modalità e tempistiche profondamente mutate rispetto a quelle delle generazioni precedenti. I consensi (c.d. like) e le condivisioni diventano così il metro di misura della popolarità e il mezzo per costruire la propria personalità e forgiare la propria identità, a scapito delle emozioni, del contatto umano, del rispetto della privacy e dei valori. Secondo l'Istat, difatti, *“quella attuale è la prima generazione di adolescenti cresciuta in una società in cui l'essere connessi rappresenta un dato di fatto, un'esperienza connaturata alla quotidianità.”* Il cyberbullismo è divenuto una piaga sociale sempre più dilagante, tant'è che da un'indagine di Skuola.net risulta un incremento dal 6,5% all'8,5% nell'ultimo anno di episodi perpetrati in maniera sistematica e intenzionale. Come il bullismo tradizionale, anche quello on line è una forma di prevaricazione e di oppressione reiterata nel tempo, ma Nancy Willard, direttrice del “Center for safe and responsible internet use” statunitense, lo suddivide in otto tipologie¹⁵:

- 1) **FLAMING** : con tale termine si indicano messaggi elettronici, violenti e volgari, mirati a suscitare “battaglie” verbali online, tra due o più contendenti, che si affrontano ad “armi pari” (il potere è, infatti, bilanciato e non sempre è presente una vittima come nel tradizionale bullismo) per una durata temporale determinata dall'attività on line condivisa. Il flaming può essere, infatti, circoscritto ad una o più conversazioni che avvengono nelle chat (es. Whatsapp) o caratterizzare la partecipazione (soprattutto degli adolescenti di sesso maschile) ai videogiochi interattivi su internet al fine di prendere di mira, con insulti

¹⁵ www.cyberbullismo.com e Florindi, 2017

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

2) **HARASSMENT**: dall'inglese "*molestia*", consiste in messaggi scortesi, offensivi, insultanti, disturbanti, che vengono inviati ripetutamente nel tempo, attraverso E-mail, sms, mms, telefonate sgradite o talvolta mute. A differenza di quanto accade nel flaming, sono qui riconoscibili le proprietà della persistenza (il comportamento aggressivo è reiterato nel tempo) e della asimmetria di potere tra il cyber-bullo (o i cyber-bulli) e la vittima. La vittima è sempre in posizione "*one down*"¹⁶: subisce, cioè, passivamente le molestie o, al massimo, tenta -generalmente senza successo- di convincere il persecutore a porre fine alle aggressioni. Può talvolta anche accadere che la vittima replichi ai messaggi offensivi con comunicazioni altrettanto scortesi ed aggressive, ma, differentemente da quanto avviene nel flaming, l'intento è unicamente quello di far cessare i comportamenti molesti.

3) **CYBERSTALKING**: quando l'harassment diviene particolarmente insistente ed intimidatorio e la vittima comincia a temere per la propria sicurezza fisica, il comportamento offensivo assume la denominazione di cyber-persecuzione. E' facile riscontrare il cyberstalking nell'ambito di relazioni fortemente conflittuali con i coetanei o nel caso di rapporti sentimentali interrotti. In questo caso, il bullo cibernetico, oltre a minacciare la vittima di aggressioni

¹⁶ Watzlawick, Beavin, Jackson, 1971

fisiche, può diffondere materiale riservato in suo possesso (fotografie sessualmente esplicite, videoclip intimi, manoscritti personali) nella rete.

- 4) ***DENIGRATION*** – L’obiettivo del cyberbullo è, in questo caso, quello di danneggiare la reputazione o le amicizie di un coetaneo, diffondendo on line pettegolezzi e/o altro materiale offensivo. I coetanei che ricevono i messaggi o visualizzano su internet le fotografie o i videoclip non sono però, necessariamente, le vittime (come, invece, prevalentemente avviene nell’harassment e nel cyberstalking) ma spettatori, talvolta passivi (se si limitano a guardare), altre attivi (se scaricano – c.d. download – il materiale, lo segnalano ad altri amici, lo commentano e lo votano). A differenza di quanto avviene nel cyberstalking, l’attività offensiva ed intenzionale del cyberbullo può concretizzarsi in una sola azione capace di generare, con il contributo attivo, ma non necessariamente richiesto, degli altri utenti di internet (*“reclutamento involontario”*, Pisano, 2008), effetti a cascata non prevedibili. La denigration è inoltre la forma di cyberbullismo più comunemente utilizzata dagli studenti contro i loro docenti: numerosi sono, infatti, i videoclip, gravemente offensivi, presenti su internet, riportanti episodi della vita in classe: in alcuni casi le scene rappresentate sono evidentemente false e, dunque, ricostruite ad hoc dallo studente, ma spesso sono, purtroppo, vere.
- 5) ***IMPERSONATION O MASQUERADE***: se uno studente viola l’account di qualcuno (perché ha ottenuto consensualmente la password o perché è riuscito, con appositi programmi, ad

individuare) può farsi passare per questa persona e inviare messaggi ed e-mail con l'obiettivo di dare una cattiva immagine della stessa, crearle problemi o metterla in pericolo, danneggiarne la reputazione o le amicizie. In tal caso la durata è circoscritta nel tempo, ossia fino a quando la vittima scopre la violazione dell'account.

- 6) ***OUTING AND TRICKERY*** : con il termine “outing” si intende una forma di cyberbullismo attraverso la quale, il tecnobullo, dopo aver “salvato” (registrazione dati o “screenshot”) le confidenze spontanee (*outing*) di un coetaneo contenute in sms, chat, etc, o immagini riservate ed intime, decide, in un secondo momento, di pubblicarle su blog, social network e/o diffonderle attraverso e-mail o applicazioni di messaggistica istantanea. In altri casi, il cyberbullo può sollecitare con l'inganno (*trickery*), “l'amico” a condividere online segreti o informazioni imbarazzanti su se stesso o un'altra persona per poi diffonderli ad altri utenti della rete, o minacciarlo di farlo qualora non si renda disponibile ad esaudire le sue richieste (talvolta anche sessuali).
- 7) ***EXCLUSION***: il cyberbullo decide di escludere intenzionalmente un coetaneo da un gruppo online (“lista di amici”), da una chat, da un game interattivo o da altri ambienti protetti da password. Talvolta gli studenti per indicare questa modalità prevaricatoria utilizzano il termine “*bannare*”. E' bene precisare che la leadership di un adolescente è, oggi, determinata non solo dai contatti che ha nella vita reale ma anche dal numero di “amici” virtuali raggiungibili on line. L'exclusion è dunque una severa punizione, impartita dai coetanei,

che determinando una netta riduzione di collegamenti amicali, riduce la popolarità e, di conseguenza, il potere.

8) **CYBERBASHING O HAPPY SLAPPING** (letteralmente *Maltrattamento informatico o schiaffeggiamento allegro*): un ragazzo o un gruppo di ragazzi picchiano, minacciano o insultano un coetaneo, mentre altri riprendono l'aggressione con il videotelefonino. Le immagini vengono, poi, pubblicate (*linkate*) su internet e visualizzate da utenti ai quali la rete offre, pur non avendo direttamente partecipato al fatto, occasione di condivisione on line; possono cioè commentare, aprire discussioni, votare il video preferito o più "divertente", consigliarne la visione ad altri e divulgarlo a loro volta su altri canali.

Dall'analisi delle diverse tipologie emerge chiaramente che, a differenza di quanto accade nel bullismo tradizionale, quasi sempre le azioni prevaricatorie digitali si configurano come comportamenti antiggiuridici, azioni, cioè, che violando le norme contenute nel codice penale (art. 615, 594, 528, 600 ter) e nella Legge sulla privacy (art. 161, D.L. 196 del 2003), possono comportare sanzioni penali ed amministrative.

Possiamo quindi affermare che le peculiarità¹⁷ che distinguono il bullismo cibernetico da quello "reale" sono:

a) Assenza di limiti spazio temporali: mentre il bullismo tradizionale avviene in luoghi e momenti specifici (ad esempio in contesto scolastico), il cyberbullismo investe la vittima ogni volta che si collega al mezzo elettronico utilizzato dal cyberbullo. Possono essere coinvolti ragazzi (ma anche bambini e adulti) di tutto il mondo, 24 ore su 24.

¹⁷ www.miur.gov.it

- b) Anonimato: i cyberbulli hanno ampia libertà nel poter fare online, (celandosi dietro uno schermo e/o una falsa identità), ciò che non potrebbero fare nella vita reale; e tale percezione di invisibilità li rende forti e sicuri, innescando uno sdoppiamento della personalità che fa sì che le proprie azioni siano attribuite al “profilo utente” virtuale appositamente creato. In realtà questo anonimato è illusorio, poiché ogni comunicazione elettronica lascia dietro sé delle “tracce” anche se, purtroppo, per la vittima è difficile risalire da sola al molestatore ed ancora più difficile potrebbe essere reperirlo.
- c) Indebolimento delle remore morali: l’anonimato e la possibilità di assumere un’identità diversa dalla propria nel mondo virtuale, possono indebolire le remore morali, così come l’assenza di reazioni visibili da parte della vittima non consente al tecnobullo di vedere gli effetti delle proprie azioni.

Il cyberbullismo è, oggi, una piaga sociale che coinvolge non solo i bambini e gli adolescenti, ma anche le famiglie, la scuola, i centri sportivi e di aggregazione culturale, i luoghi ricreativi e gli oratori; e le conseguenze possono essere perfino maggiormente gravose rispetto al bullismo tradizionale, per effetto della forza mediatica di messaggi, foto e video trasmessi online o sul telefono cellulare. La prevenzione diventa dunque assolutamente necessaria per evitare di dover affrontare aspetti ben più complessi e problematici: campagne di informazione e comunicazione effettuate dalle principali istituzioni, (la famiglia e la scuola in primis), dagli enti locali e dai mass media possono rivelarsi molto utili, in quanto spesso sono proprio la disinformazione, la politica del silenzio e la errata convinzione di non poter denunciare i fatti, a far sì, da un lato, che gli

aggressori agiscano spinti dalla certezza di non uscire allo scoperto e, dall'altro, che le vittime subiscano passivamente, provando vergogna e sentendosi sbagliate, fino ad arrivare a gesti estremi.

Anche il cyberspazio, se utilizzato in modo improprio, toglie il fiato e a volte anche la voglia di vivere¹⁸.

1.2 Il cyberbullo e la cybervittima

Sebbene non sia facile definire il profilo psicologico del cyberbullo, una cosa è sicuramente certa: la crudeltà adolescenziale si è spostata dagli ambienti scolastici, all'ambiente virtuale, più precisamente ad Internet. Come mostra anche la ricerca "I ragazzi e il cyberbullismo" realizzata da Ipsos per Save the Children¹⁹, è facile attirare l'attenzione del cyberbullo se ci si veste in modo insolito, se si ha un colore della pelle diverso, ma anche se si è la più graziosa della classe. Nei criteri di elezione della vittima infatti la "diversità", nelle sue varie declinazioni, gioca un ruolo non secondario. Il bullo virtuale ha un'età compresa tra i 10 e i 16 anni, un'immagine di bravo studente, una competenza informatica superiore alla media e un'incapacità

¹⁸ Bernardo-Maisano, 2018

¹⁹ www.savethechildren.it

a valutare la gravità delle azioni compiute on-line: questo l'identikit del cyberbullo (uno su tre è femmina), che usa internet per realizzare ciò che magari non riesce a vendicare nella vita reale o che non ha il coraggio di fare nel cortile della scuola²⁰. A volte sono le stesse vittime di bullismo a cercare vendetta o rivalsa, ma il più delle volte sono alunni modello, educati e remissivi. I cyberbulli sono spesso protetti dall'anonimato o si nascono dietro identità false, per poter agire indisturbati e non pagare le conseguenze delle loro azioni. In realtà i tecnobulli sono quei soggetti che non hanno il coraggio di mettersi di fronte alla vittima, proprio per mancanza di empatia e compassione verso coloro che vengono vittimizzati: infatti, è molto più semplice restare nascosti, mantenere la propria invisibilità e anonimato garantendosi così, l'opportunità (a loro avviso) di rimanere "intoccabili". Così come nel bullismo tradizionale, anche per il bullismo online uno stile educativo troppo permissivo o coercitivo e regole poco strutturate e incoerenti, rappresentano dei fattori di rischio familiari per il cyberbullo. In alcuni casi la violenza e l'aggressività sono una caratteristica delle interazioni familiari; i genitori del bullo, sono spesso poco presenti o incapaci di autorevolezza e inefficaci nel limitare il comportamento del figlio. Altre volte invece, un contesto scolastico negativo nel quale la competitività è molto elevata (tensioni fra gli adulti e regole non chiare), stimola i disturbi e l'aggressività degli allievi. L'insuccesso scolastico è infatti uno dei fattori più frequentemente individuati fra quelli che generano disturbi della condotta e comportamenti devianti²¹.

²⁰ www.commissariatodips.it e Garofano-Puglisi, 2016

²¹ Hawkins, 2000

Su internet, schermato da un pc o uno smartphone, il cyberbullo non vede le reazioni e non capisce le emozioni della propria vittima, sottovaluta la gravità dei suoi comportamenti e la sua incapacità di essere empatico aumenta: tutto sembra un gioco, perché non ci sono effetti che può vedere e non è mai totalmente consapevole del danno che arreca²². Molti di loro cercano l'ammirazione degli altri perseguitando la vittima al telefono o sui social network (essendo abili fruitori della Rete), ma non c'è una relazione o un contatto diretto fra il cyberbullo e la sua vittima (comunicazione asincrona²³) e questo fa sì che per quest'ultima sia molto difficile sottrarsi agli attacchi e identificarne l'autore. Le prepotenze online, difatti, possono essere perpetrate anche di notte, posso essere fatte in forma anonima (che aumenta la disinibizione e altera la percezione della realtà), raggiungere molte persone e rimanere accessibili online per molto tempo²⁴. Il bullo telematico compie le stesse azioni di quello off line: perseguita, umilia, minaccia, esclude, ma la Rete amplifica le sue ingiurie moltiplicandole all'infinito nello spazio e nel tempo e sottraendole al naturale processo di oblio. Sono tre i principali ruoli assunti dai tecnobulli²⁵:

- 1) L'angelo vendicativo, che vede se stesso come un difensore di tutto e tutti;
- 2) L'affamato di potere, che generalmente è un bullo anche nella vita reale e ha bisogno di potere e controllo sugli altri;
- 3) La cattiva ragazza, egocentrica, annoiata, alla ricerca perenne di attenzioni e di emozioni forti

²² e 12 Raffa, 2016

²³ Bernardo-Maisano, 2018

¹³ www.azzurro.it

Anche il ruolo degli spettatori cambia e da passivi diventano attivi attraverso l'aggiunta di "like" o commenti e/o la condivisione di immagini e video che ridicolizzano o screditano in modo plateale la vittima. In Rete, quindi, la violenza subita è solo psicologica, ma non per questo meno amara, anzi: l'isolamento è solo la prima di un doloroso elenco di conseguenze²⁶. Non a caso *"le parole fanno più male delle botte"* sono state le ultime scritte da Carolina Picchio²⁷, prima vittima italiana di cyberbullismo.

La cybervittima, proprio come la vittima di bullismo tradizionale, tende ad essere vulnerabile e immatura, sia psicologicamente che fisicamente; può presentare fragilità, bassi livelli di autostima o un'opinione negativa di sé e spesso possiede caratteristiche caratteriali quali timidezza, introversione, insicurezza o caratteristiche fisiche considerate come "difetti" o tratti che si discostano da quelli della maggioranza dei suoi coetanei (gracilità, handicap fisico, obesità, balbuzie).

Il problema più grande per le cybervittime è la fiducia. Le situazioni faccia a faccia di solito consentono alle vittime di vedere il bullo e coloro che ne sostengono le sue azioni, quindi, le vittime hanno una maggiore possibilità di sapere chi è dalla loro parte e di chi ci si possa fidare. Invece, la natura anonima del bullismo elettronico lascia le vittime insicure del proprio ambiente e in paranoia, ponendosi mille domande su chi possa essere il presunto molestatore che si nasconde dietro ad un pc²⁸. Le potenziali vittime infatti, sono quelle che trascorrono più tempo online rispetto ai coetanei²⁹.

²⁶ Bernardo- Maisano, 2018

²⁷ Si rimanda al paragrafo 3

²⁸ Willard, 2007

²⁹ Lenhart, 2007

Le famiglie delle vittime sono di solito eccessivamente protettive e tendono a sostituirsi al bullizzato di fronte ad ogni difficoltà, tanto da non lasciare spazio ad una crescita autonoma nella gestione dei conflitti tra pari. Anche nel caso della vittima, come per il cyberbullo, valgono gli stessi comportamenti specifici che la esporrebbero maggiormente ad assumere questo ruolo, come per esempio la connessione internet in camera, l'utilizzo di dispositivi elettronici fino a tarda notte e lo scarso controllo da parte dei genitori. Questi sono tutti segnali, insieme al rifiuto di parlare di ciò che si fa online e l'essere turbati dopo aver utilizzato internet (stati ansiosi, depressivi, ecc.), a cui i genitori (e gli insegnanti) dovrebbero prestare particolare attenzione per riconoscere che il proprio figlio sia vittima di cyberbullismo.

2) **Cybercrime, Hikikomori e Grooming**

Come la parte sommersa di un iceberg, le reti informatiche sono molto più numerose di quelle che appaiono in superficie, e spesso disseminate di pericoli. C'è una rete più profonda della rete internet, un "*deep web*"³⁰ che un cittadino con semplici conoscenze informatiche non è normalmente in grado di navigare, non raggiungibile con i più noti motori di ricerca. Una rete che non si vede ma c'è. Dalla navigazione in Rete, è quindi possibile

³⁰ www.interno.gov.it

immergersi a livelli sempre più profondi e pericolosi: per queste profondità si parla infatti di web invisibile, web sommerso e anche di “*darknet*”, una discesa in un mondo di una vastità inimmaginabile.

Installando, per esempio, sul proprio computer il programma “*The onion router*” (*Tor*) si può accedere a questo sistema di “anonimizzazione” gratuito che permette di nascondere il proprio indirizzo IP e la propria identità in rete, facendo “rimbalzare” la connessione fra una miriade di computer e dispositivi portatili sparsi sul pianeta. Il *deep web* è dunque un immenso oceano che comprende anche alcuni fenomeni, spesso intrecciati tra loro, che sono espressione del disagio giovanile e induce gli adolescenti a condotte devianti (dall’isolamento al bullismo), sia dentro che fuori la Rete³¹.

Il termine *cybercrime*, ossia criminalità digitale, comprende tutti i reati che si commettono in Rete e che vanno dalla pedopornografia allo spionaggio industriale, dal cyberbullismo fino al furto di identità.

Dai dati rilevati dal Conacy³², oltre 240mila adolescenti trascorrono in media almeno tre ore al giorno davanti al computer e Internet diventa così, da mezzo di informazione, apprendimento, comunicazione e svago, una pericolosa fonte di ispirazione e, in non pochi casi, di dipendenza che concorre allo sviluppo di patologie (ansia, depressione, aggressività) e influisce negativamente sullo sviluppo psicosessuale. Gli adolescenti, purtroppo, non percepiscono i pericoli dei social, le conseguenze degli attacchi gravi di dominio pubblico, della persecuzione e diffamazione

³¹ Bruzzone-Florindi, 2016

³² Centro Coordinamento Nazionale Cyberbullismo

virtuale, i quali sono tutti reati previsti dal nostro Codice Penale. Secondo Strano³³ “è proprio l'interazione tra variabili tecnologiche e psicologiche a rappresentare una delle principali sfide conoscitive per la criminologia del terzo millennio” Le prime osservazioni della criminologia informatica mostrano, in particolare, come alcuni comportamenti illegali, con la mediazione della tecnologia, possono essere effettuati da soggetti che difficilmente metterebbero in atto la stessa azione nel mondo reale. Strano fornisce qualche esempio citando: ragazzi che entrano in contatto con subculture devianti, attraverso Internet, per apprendere tecniche utili a compiere azioni illegali ma che non avrebbero il coraggio di frequentare realmente il mondo della criminalità organizzata; persone che non riuscirebbero ad offendere o minacciare nessuno senza la mediazione di una e-mail o di un messaggio inviato tramite cellulare, truffatori che non reggerebbero l'impatto con la vittima o ladri di informazioni che non avrebbero il coraggio di introdursi dentro un ufficio per sottrarle. Secondo un'indagine italiana³⁴, la maggior parte delle prepotenze elettroniche avviene proprio fuori dalla scuola.

Il termine **Hikikomori** deriva dal giapponese “*stare in disparte*” e fu coniato dallo psichiatra Saito Tamaki per indicare un fenomeno nato appunto in Giappone all'inizio degli anni Ottanta, quando un numero sempre maggiore di giovani, apparentemente per una forma di apatia scolastica, interrompevano le relazioni sociali e si ritiravano nella propria stanza

³³ Strano, 2001

³⁴ Sirna, Michelin Salomon et al., 2009

rimanendovi rinchiusi anche per lunghi periodi. In altri paesi come Stati Uniti, Francia, Germania e in Italia il fenomeno Hikikomori era ancora poco conosciuto ma si è diffuso progressivamente nell'ultimo decennio, pur con particolarità legate ai singoli paesi. Ultimamente ne stanno parlando anche i media e le famiglie sono sempre più consapevoli della problematica nelle fasce adolescenziali, visti i dati importanti relativi all'abbandono scolastico³⁵.

E' anch'esso una forma di disagio sociale che nasce da senso di inadeguatezza, fragilità, insicurezza e che affonda le proprie radici nel bullismo, poiché soprusi e violenze subite a lungo, uniti al senso di impotenza e all'incapacità di reagire, si traducono nel rifiuto della vita sociale e scolastica. Le vittime, quindi, reagiscono allontanandosi dalla fonte del problema, ossia i rapporti interpersonali, rifugiandosi nella loro solitudine e disperazione, al fine di impedire al bullo ogni possibilità di maltrattarle o isolarle³⁶. In associazione al ritiro sociale può essere presente l'utilizzo intenso di Internet o dei videogiochi, ma affinché possa essere definito Hikikomori, tale isolamento deve essere di almeno sei mesi. In Italia si stimano circa 20/30mila casi, ma il fenomeno è certamente da non sottovalutare, poiché in costante crescita.

Con la parola inglese ***grooming***, che indica letteralmente il comportamento di un animale che provvede a mantenere la pulizia e l'igiene di un suo simile, si intende *l'adescamento on line*, ossia un lento processo interattivo

³⁵ www.centro-hikikomori.it

³⁶ Bernardo- Maisano, 2018

attraverso il quale il cyber predatore sviluppa una relazione intima e duratura con una giovane vittima, “prendendosi cura” del suo mondo psicologico³⁷. E’ una tecnica di manipolazione psicologica utilizzata dagli adulti per indurre bambini e adolescenti a superare le resistenze emotive ed instaurare con loro una relazione intima³⁸. Durante la prima fase del processo di avvicinamento³⁹ denominata *friendship forming stage* (formazione dell’amicizia), il cyber predatore cerca di conoscere il preadolescente e di farsi inviare una fotografia per valutare le sue caratteristiche fisiche e, nell’ipotesi che risieda nelle vicinanze, poterlo anche riconoscere. Ottenuta l’amicizia, si adopera per diventare il suo migliore amico, discutendo con lui tematiche relative alla scuola, agli interessi musicali e alle problematiche personali e familiari. Ed è proprio dedicandogli tempo e attenzioni che il cyber predatore mira a consolidare la conoscenza e a diventare il centro degli interessi affettivi e cognitivi (c.d. *relationship-forming stage*-formazione della relazione) della vittima. Per valutare, allora, i rischi (*risk assessment stage*) che potrebbe correre, mantenendo una relazione on line con un minore, gli chiede dove sia collocato il computer e se i genitori possano controllare o partecipare alle sue attività virtuali. Solo dopo avere riscontrato che non sussiste il pericolo di essere scoperto e che la giovane vittima è oramai persuasa di avere trovato un vero amico, il cyber predatore le consiglia di mantenere segreta la relazione, al fine di renderla particolare ed esclusiva (*exclusivity stage*). Il cyber predatore, sfruttando a questo punto il coinvolgimento emotivo del preadolescente, cercherà di proporsi come un potenziale “fidanzato/amante”, scrivendogli che forse un giorno si

³⁷ www.cyberbullismo.com

³⁸ Bernardo- Maisano, 2018

³⁹ O’Connell, 2003 e www.cyberbullismo.com

incontreranno per mostrargli l'amore che prova e che intanto si accontenterebbe di ricevere qualche fotografia che lo ritrae nudo quando si tocca l'area genitale (*sexual stage*). Quando il rapporto si interrompe, può scattare il desiderio di vendetta (*revenge porn*) attraverso la diffusione sul web delle immagini intime che erano state "donate" o l'estorsione di denaro per non divulgarle (*sex extortion*).

Dal 2012 il grooming è diventato un reato perseguibile dalla legge (art. 609-undecies c.p.) e, secondo i dati dell'Osservatorio nazionale adolescenti, il 20% dei giovani, in particolar modo le ragazze, sono stati adescati su Internet da adulti sconosciuti⁴⁰.

In tutti questi casi è importante che i genitori stiano al passo coi tempi per conoscere e avere il controllo dei dispositivi che utilizzano i figli e che, al contempo, impongano la loro autorità anche riguardo alla tecnologia, dando loro delle regole precise (ad es. impedire la connessione nelle ore notturne, conoscere le password, parlare apertamente dei pericoli della Rete e spiegare il concetto di privacy)⁴¹; ma ancor più è fondamentale far capire ai giovani che nessun dispositivo elettronico potrà mai sostituire il piacere dell'interazione, della condivisione e delle esperienze vissute in prima persona con altri individui. E anche se la famiglia tradizionale negli ultimi decenni è profondamente cambiata, è indispensabile avviare politiche e azioni concrete, nazionali e locali, di sostegno, informazione e valorizzazione del ruolo genitoriale (insieme a quello di docenti, educatori

⁴⁰ www.minori.it/osservatorio

⁴¹ Raffa, 2016

e mediatori) al fine di salvaguardare le future generazioni dai bullismi e dai pericoli in generale (della Rete e non) in cui possono incorrere.

3) La legge n. 71/2017 e le altre norme

Le nuove tecnologie hanno determinato grandi cambiamenti in ogni settore della vita quotidiana e, se da un lato hanno agevolato le connessioni tra persone fisicamente lontane, azzerando le distanze, dall'altro hanno costituito terreno fertile per la commissione di nuovi reati o reati già esistenti ma attraverso nuove modalità.

I numerosi fatti di cronaca⁴² e il continuo espandersi di questi fenomeni hanno sollecitato il nostro legislatore ad emanare una legge *ad hoc* per prevenire e contrastare il dilagante fenomeno del cyberbullismo, nonché al fine di offrire protezione al minore che ne sia vittima. Il 18 giugno 2017⁴³ è entrata così in vigore (approvata all'unanimità) la Legge n. 71/2017

⁴² Carolina Picchio è la prima vittima di cyberbullismo in Italia e la sua morte, avvenuta nel 2013 in Piemonte, accenderà i riflettori mediatici sul problema. La ragazzina 14enne, sommersa in pochi giorni da insulti e minacce e da 2600 "like" da parte di estranei ad un video che alcuni coetanei avevano diffuso in rete, e che la ritraeva in atteggiamenti e simulazioni sessuali, si suicidò gettandosi dalla finestra, dopo aver affidato a Facebook il suo ultimo, doloroso messaggio: "Non posso sopportare tutto questo".

⁴³ www.gazzettaufficiale.it

rubricata come “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”, la quale, *“al fine di reprimere tale fenomeno in tutte le sue manifestazioni, predispone azioni a carattere preventivo e strategie di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti, assicurando l’attuazione degli interventi senza distinzione di età nell’ambito delle istituzioni scolastiche”*⁴⁴. Viene innanzitutto data, per la prima volta in Italia, una definizione di cyberbullismo, descrivendolo come *“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”*.

Tutte le condotte citate costituiscono già di per sé reato⁴⁵, ma se poste in essere per mezzo di strumenti informatici, in danno di minori ultraquattordicenni, realizzano la fattispecie *cyberbullismo*. In questi casi, la suddetta Legge prevede due azioni:

⁴⁴ www.elena Ferrara.it- La prima firmataria del ddl fu la senatrice Elena Ferrara, ex insegnante di Carolina Picchio.

⁴⁵ Per *pressione*, il legislatore parrebbe riferirsi alla violenza privata, ex art. 610 c.p.; per *aggressione*, si intende il reato di cui all’art. 581 c.p.; per *molestia*, si intende il reato di cui all’articolo 660 c.p.; per *ricatto*, si intende il delitto di estorsione, ex art. 629 c.p.; con l’entrata in vigore del Decreto legislativo sulla depenalizzazione, numero 7 del 2016, l’ingiuria invece non è più reato; per *diffamazione*, si intende il delitto di cui all’articolo 595 c.p.; per *furto di identità* si intende il reato di cui all’art. 494 c.p.; per *alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minorenni* si rinvia a quanto riportato nell’ articolo 167 del Codice sulla *privacy*, Decreto legislativo 196 del 2003.

- 1) **Oscuramento, rimozione, blocco** (a tutela della dignità minore vittima): affinché si ottenga questa misura, il minorenne stesso (se ultraquattordicenne) o il genitore (o, in mancanza, chi ne eserciti la responsabilità) deve inoltrare una richiesta in tal senso al titolare del trattamento dei dati o al gestore del sito internet o del social media. Il soggetto responsabile che riceve l'istanza di oscuramento, rimozione o blocco, deve – entro ventiquattro ore – comunicare al richiedente di aver assunto l'incarico e, entro quarantotto ore, provvedervi; se non lo fa il richiedente può rivolgersi al Garante per la protezione dei dati personali, il quale provvede entro le successive quarantotto ore. La Legge 71/2017 impone dunque al responsabile di agire in tempi rapidi: il pregiudizio subito il minore, infatti, si aggrava con lo scorrere del tempo perché sempre più persone possono avere accesso a quanto postato dal cyberbullo.
- 2) **Ammonimento** : Nei casi di diffamazione, minaccia o trattamento illecito dei dati personali commessi attraverso internet da un minore ultraquattordicenne è possibile avvalersi della procedura dell'ammonimento, ossia la vittima stessa (altra novità introdotta dalla legge in questione) può rivolgersi all'autorità di pubblica sicurezza per esporre quanto accaduto e richiedere al Questore di ammonire colui che ha commesso il fatto. Se il Questore ritiene fondata l'istanza, procede all'ammonimento orale del cyberbullo invitandolo ad osservare la legge. Tale procedura è attivabile solo se non sia stata proposta querela o presentata denuncia per il fatto subito, in quanto l'inizio di un procedimento penale (l'unico effettivamente idoneo a tutelare il minore e a perseguire il colpevole) rende inutile l'ammonimento.

La legge prevede inoltre delle disposizioni a carattere preventivo per contrastare il fenomeno sia sul piano nazionale che su quello scolastico: nel primo caso dispone che venga istituito, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, un tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo, che rediga un “piano di azione integrato” volto a monitorare l’evoluzione del fenomeno, controllare i contenuti della rete, attraverso l’ausilio degli organi di Polizia postale e delle comunicazioni, nonché a promuovere iniziative di informazione attraverso periodiche campagne di prevenzione e sensibilizzazione del fenomeno, mediante organi di comunicazione, di stampa e soggetti privati⁴⁶. Il piano di azione dovrà essere appunto ”integrato” con il “*codice di coregolamentazione per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo*” e indirizzato a tutti gli operatori della rete internet e, nello specifico, a quelli che forniscono servizi di social networking. In ambito scolastico⁴⁷ invece è affidato al MIUR il compito di adottare delle linee di orientamento per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo nelle scuole, da aggiornare con cadenza biennale. E’ previsto infatti che in ogni istituto, tra i docenti, sia individuato un referente per le iniziative contro il bullismo e il cyberbullismo. Al Dirigente scolastico spetterà informare, fin da subito, le famiglie dei minori coinvolti in atti di bullismo e, se necessario, convocare tutti gli interessati per adottare misure di assistenza alla vittima e sanzioni e percorsi rieducativi per l’autore.

⁴⁶ www.salvisjuribus.it

⁴⁷ www.istruzione.it

L'attenzione alla tematica è dimostrata anche dal fatto che la legge nr. 107 del 2015, la cosiddetta “Legge sulla Buona Scuola”⁴⁸, invita le istituzioni scolastiche a raggiungere degli “obiettivi formativi prioritari”. Tra questi, all’art. 1, comma 7, lettera l, sono individuati la *“prevenzione e contrasto della dispersione scolastica, di ogni forma di discriminazione e del bullismo, anche informatico”*. Dal testo si evince dunque la volontà del legislatore di combattere non solo qualsiasi manifestazione comportamentale che possa riferirsi al bullismo, ma anche di debellare ogni sorta di discriminazione che potrebbe insinuarsi tra i banchi di scuola.

E’ da menzionare, altresì, la “Dichiarazione dei diritti di internet”⁴⁹, testo con il quale si garantiscono e riconoscono i diritti dell’uomo anche nella piattaforma informatica. All’art. 3, a tal proposito, si legge che *“l’uso consapevole di Internet è fondamentale garanzia per lo sviluppo di uguali possibilità di crescita individuale e collettiva, il riequilibrio democratico delle differenze di potere sulla rete tra attori economici, istituzioni e cittadini, la prevenzione delle discriminazioni e dei comportamenti a rischio e di quelli lesivi delle libertà altrui”*.

La Convenzione per i diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, approvata dall’Onu nel 1989, all’art. 13, prevede che *“Tutti i bambini hanno il diritto di esprimersi per mezzo delle parole, della scrittura, dell’arte e di ogni altro mezzo espressivo, rispettando i diritti e la dignità delle altre persone”*.

In attuazione della suddetta Convenzione, in Italia, con la Legge nr. 112 del 2011, è stata istituita **l’Autorità garante dell’infanzia e**

⁴⁸ www.altalex.it

⁴⁹ Testo elaborato dalla Commissione per i diritti e i doveri in Internet, costituita presso la Camera dei deputati, 28 luglio 2015, in www.camera.it.

dell'adolescenza⁵⁰, organo monocratico al quale, tra gli altri compiti, viene attribuito quello di *“favorire lo sviluppo della cultura della mediazione e di ogni istituto atto a prevenire o risolvere con accordi, conflitti che coinvolgano persone di minore età”*.

E anche il Ministero per lo Sviluppo economico è intervenuto sulla materia dal 2014, istituendo un codice di autoregolamentazione anticyberbullismo.

Le disposizioni contenute nelle suddette normative e soprattutto nella Legge n. 71/2017 sono molto importanti, in quanto evidenziano come, anche a livello nazionale, si stia iniziando a prendere consapevolezza della portata di un fenomeno in costante espansione.

Pertanto, se da un lato è necessario educare i minori (e con essi anche chi è preposto alla loro educazione) ad un utilizzo responsabile della rete, dall'altro, non si può prescindere dall'adozione di misure volte a prevenire e reprimere il fenomeno, garantendo, al tempo stesso, una tutela adeguata per le vittime, nonché la rieducazione dei minori autori di tali condotte.

⁵⁰ www.garanteinfanzia.org

Capitolo III

LA MEDIAZIONE E GLI ALTRI STRUMENTI DI PREVENZIONE

1) Dati, statistiche e ricerche

Il primo ricercatore ad occuparsi di bullismo fu Dan Olweus, docente presso l'Università di Bergen in Norvegia, il quale riscontrò, alla fine degli anni Settanta, che circa il 16% degli studenti (9% vittime e 7% persecutori) di scuola primaria e secondaria era coinvolto in episodi di bullismo e tale dato tendeva a diminuire progressivamente con l'aumento dell'età⁵¹. Negli anni Ottanta lo studioso inglese Peter Smith⁵² evidenziò che il 27% dei soggetti intervistati era stato vittima di prepotenze da parte dei compagni di scuola e nei decenni successivi numerose ricerche rilevarono una percentuale di vittime del bullismo scolastico piuttosto simile in diversi Paesi (17% Australia, 19% Gran Bretagna, 15% Giappone, 14% Norvegia). Lo stesso

⁵¹ Bernardo, 2009

⁵² Smith, 2006- 2007

Smith condusse una ricerca sul cyberbullismo in Europa, dalla quale emerse che circa il 20% degli adolescenti è una cybervittima.

La situazione italiana ricalca gli indici internazionali ed è altrettanto sconcertante, come risulta dall'ultima indagine Istat del 2014⁵³ che ha evidenziato che più del 50% dei giovani compresi tra gli 11 e i 17 anni ha subito episodi offensivi o violenti da parte di altri ragazzi. La percentuale di vittime è maggiore (22,5%) nella fascia di età che va dagli 11 ai 13 anni e diminuisce (17,9%) in maniera inversamente proporzionale tra gli adolescenti più grandi. Il fenomeno è più diffuso al Nord Italia (57%) rispetto al Meridione (49%) e coinvolge maggiormente le femmine (20,9%) rispetto ai maschi (18,8%).

Anche il 50° Rapporto Censis⁵⁴ del 2016 conferma tali dati, specificando che il 47,5% degli oltre 1.800 dirigenti scolastici interpellati indica i luoghi di aggregazione giovanile come quelli in cui si verificano più frequentemente episodi di bullismo, poi il tragitto casa-scuola (34,6%) e le scuole (24,4%). Ma è in internet che il bullismo trova ormai terreno fertile, secondo il 76,6%. Nel corso della propria carriera il 75,8% dei dirigenti scolastici si è trovato a gestire più casi di bullismo: il 65,1% tradizionale e il 52,8% di cyberbullismo. Per l'80,7% dei dirigenti, quando i figli sono coinvolti in episodi di bullismo, i genitori tendono a minimizzare, qualificandoli come scherzi tra ragazzi, e solo l'11,8% segnala atteggiamenti collaborativi da parte delle famiglie, attraverso la richiesta di aiuto della scuola e degli insegnanti. Il 51,8% dei dirigenti ha organizzato incontri sulle

⁵³ Bullismo in Italia: comportamenti offensivi e violenti tra i giovanissimi- www.istat.it

⁵⁴ Bullismo e cyberbullismo, fenomeni diffusi nella parziale consapevolezza di giovani e famiglie- www.censis.it

insidie di internet con i genitori, avvalendosi prevalentemente del supporto delle Forze dell'ordine (69,4%) e di psicologi o operatori delle Asl (49,9%). All'attivismo delle scuole non ha corrisposto però un'equivalente partecipazione delle famiglie, che è stata bassa nel 58,9% dei casi, media nel 36% e alta solo in un marginale 5,2% di scuole.

Un aspetto particolare della relazione tra bullismo tradizionale e bullismo elettronico è rappresentato dal coinvolgimento in diversi ruoli ricoperti dai protagonisti: bulli, vittime, bulli/vittime e astanti. Alcune ricerche sostengono che per alcuni ragazzi può non esserci una reale distinzione tra la versione online e offline del problema, mentre per altri, Internet può aver introdotto qualcosa di nuovo, a causa di una crescente gravità delle aggressioni o per il coinvolgimento in nuove dinamiche (Mitchell, Ybarra, Finkelhor, 2007). Da una indagine condotta su 1388 adolescenti americani, Patchin e Hinduja (2006) rilevano che i ragazzi che hanno dichiarato di essere stati bulli o vittime nelle dinamiche di bullismo tradizionale, hanno una probabilità molto più alta (circa due volte e mezzo) degli altri adolescenti di essere, rispettivamente, bulli e vittime nel bullismo elettronico. Ciò fa pensare che esistono, allora, alcune caratteristiche che espongono i soggetti ad un rischio elevato di essere sia bulli che vittime in contesti plurimi. Questo dato è stato confermato da una ricerca canadese che ha coinvolto 177 studenti di 12-13 anni, e ha dimostrato come oltre il 30% dei bulli e delle vittime del bullismo tradizionale siano anche bulli e vittime del cyberbullismo (Li, 2007). Tuttavia, esistono anche prove a favore dell'ipotesi di una trasposizione tra ruoli (bullo/vittima). Ybarra e Mitchell (2004), attraverso un loro studio, affermano che chi è stato vittima di

bullismo offline può diventare aggressore online, invertendo il ruolo nei due contesti, probabilmente spinto dall'anonimato e dal desiderio di vendetta. Il progetto europeo “*Daphne II*”⁵⁵, seguendo l'ipotesi di continuità tra i ruoli assunti nel bullismo tradizionale ed elettronico, ha confermato una sovrapposizione significativa tra il ruolo di vittima nei due contesti: il 19,5% delle vittime di bullismo tradizionale ha dichiarato di aver subito anche bullismo elettronico; lo stesso trend si osserva anche per il ruolo di bullo: il 26,6% dei bulli tradizionali è bullo anche nel contesto virtuale.

Alcuni studiosi⁵⁶ hanno mostrato un incremento significativo del coinvolgimento degli adolescenti nel fenomeno del cyberbullismo con l'aumentare dell'età e anche secondo Smith (2008) ci sarebbe un decremento del bullismo cibernetico in funzione dell'età; se, infatti, la percentuale di vittimizzazione nelle scuole secondarie inferiori (12-15 anni) è di 17,6%, questa decresce nelle scuole secondarie superiori al 3,3% (15-20 anni). Queste differenze, tuttavia, emergono solo se si prendono in considerazione le aggressioni tramite Internet, mentre non emergono se le aggressioni avvengono attraverso l'utilizzo del cellulare.

I dati sono ancor più allarmanti se si considera, come sottolineato da un'indagine di Eu Kids Online⁵⁷, che il 56% dei genitori degli adolescenti che hanno subito azioni virtuali di bullismo non era al corrente del problema o tendeva ad escluderlo del tutto; tuttavia il 92% dei genitori dichiara di essere preoccupato per la sicurezza in rete dei propri figli e a tal fine prende

⁵⁵ Daphne Programme II 2004-2008 (To prevent and combat violence against children, young people and women and to protect victims and groups at risk). Lo scopo del Programma è il supporto di organizzazioni che sviluppano misure di indagine e strumenti di azione per prevenire e combattere tutte le forme di violenza verso i bambini, gli adolescenti e le donne.

⁵⁶ Bartolo, Palermi, 2007; Kowalski, Limber, 2007; Smith et al., 2008; Ybarra, Mitchell, 2004

⁵⁷ www.eukidsonline.net

i dovuti provvedimenti, limitando l'accesso ad Internet (53%) e alla divulgazione delle informazioni personali sui social network (51%), anche se il bullismo tecnologico continua a preoccupare il 53% delle famiglie italiane⁵⁸.

2) Gestione, risoluzione e prevenzione dei conflitti attraverso la mediazione

Il bullismo è il risultato di un distorto meccanismo di socializzazione, finalizzato all'esclusione dei più deboli o dei "diversi". Alla base di questo sembrano esserci dei deficit a livello emozionale, per cui alcuni soggetti faticano a riconoscere i sentimenti e le emozioni proprie e altrui.

Il bullo non riesce a vedere l'altro come soggetto dotato di sentimenti e valori, ma si limita a considerarlo un semplice mezzo sul quale esercitare il proprio potere e vedere confermata l'immagine di sé. La vittima può essere essa stessa affetta da tale insensibilità, per cui non riconosce il danno che le viene procurato o lo interpreta in maniera alterata. La carenza di capacità empatiche investe talvolta anche gli spettatori che non comprendono il disagio arrecato alla vittima. Gestire correttamente le relazioni con gli altri significa anche avere gli strumenti per affrontare correttamente il conflitto,

⁵⁸ Raffa, 2016

che non è un evento accidentale, ma un elemento costitutivo della relazione con gli altri, dotato di una forte componente emotiva. L'adulto, e in particolar modo il docente, deve dunque gestire ed insegnare a saper gestire il conflitto (dal momento che il bullismo è una forma di incompetenza conflittuale) e soprattutto deve avere consapevolezza delle situazioni relazionali che si trova di fronte. Nell'educazione alle emozioni è indispensabile l'intervento della famiglia, l'influenza dei coetanei ma anche la competenza della scuola a produrre una cultura dell'intersoggettività⁵⁹.

Una volta individuato un caso di bullismo, diventa importante l'atteggiamento dell'adulto di fronte al fenomeno rilevato.

La gestione del conflitto può essere assunta dal **mediatore**⁶⁰, ossia un "facilitatore" con competenze (professionali e tecniche) specifiche, che ha il compito di agevolare il dialogo tra i litiganti ricostruendo uno spazio relazionale positivo, utile a trovare una soluzione sostenibile per entrambi. Il mediatore non deve giudicare, ma mantenersi imparziale, tranquillizzare i contendenti, invitarli a focalizzarsi sul problema per favorire lo spostamento del conflitto da un piano esclusivamente emotivo ad uno narrativo. In questo modo si creano le condizioni ottimali per il dialogo, il confronto e la riappacificazione. Affinché il processo di mediazione⁶¹ sia possibile è necessario che le parti siano motivate e, di conseguenza, cooperino con il mediatore per poter attuare quella *Giustizia riparativa*, totalmente antitetica rispetto alla precedente (retributiva e rieducativa), che offra al reo la possibilità di porre riparo al danno cagionato alla vittima e ne

⁵⁹ Menesini, 2003

⁶⁰ La legge 112/2011 che istituisce il Garante Nazionale per l'Infanzia e l'Adolescenza, ha tra i suoi scopi quello di favorire lo sviluppo della cultura della mediazione tra i minori di età

⁶¹ La Mediazione Penale trae il proprio fondamento dal D.Lgs. 274/2000, Art. 29, comma 4; quella Minorile dal D.P.R. 448/88.

favorisca la reintegrazione nella comunità attraverso un processo in cui l'obiettivo primario sarà la ricostruzione del legame sociale.

Il problema può essere risolto anche proponendo dei percorsi⁶² capaci di avvicinare i soggetti gli uni verso gli altri, facendo sì che ciascuno sia in grado di riconoscere le proprie e le altrui emozioni. Per quanto riguarda le strategie di intervento, esse possono essere molteplici e non focalizzate soltanto sul binomio bullo-vittima, ma anche sulla dimensione del gruppo e degli adulti.

La mediazione tra pari (*peer mediation*) ad esempio, è uno strumento molto efficace per superare i conflitti e trasformarli in momenti di crescita, poiché il rapporto di parità rende i giovani più disponibili all'ascolto e alla condivisione. Coinvolge l'intero gruppo di coetanei ed è applicabile su soggetti di età superiore ai 10 anni. Il mediatore è un compagno di classe che si offre come pacificatore per dirimere i conflitti. Le regole non vengono imposte da un'autorità dominante ma possono essere concordate di comune accordo tra due persone, che in si rendono così protagoniste e responsabili della loro creazione e del loro rispetto. I mediatori in questo caso sono ragazzini dotati di competenze comunicative, rispetto nei confronti degli altri, capacità di intervenire autonomamente, autocontrollo emozionale, motivazione all'aiuto. Costoro devono essere adeguatamente formati al loro compito mediante un apposito "allenamento", che prevede l'acquisizione delle abilità fondamentali (ascolto, comprensione, sintesi del punto di vista altrui, problem solving...), delle modalità per effettuare la mediazione, della

⁶² Bernardo-Maisano, 2018

capacità di osservazione per individuare prontamente una situazione a rischio. Inizialmente il mediatore è affiancato da un supervisore, poi gradualmente viene lasciato libero di lavorare autonomamente fungendo, pertanto, da acceleratore di processi di riappacificazione.

Il processo di mediazione prevede diverse fasi⁶³:

- *premediazione*: due facilitatori incontrano le parti separatamente per determinare se la mediazione sia la modalità più appropriata per risolvere il conflitto. Le parti devono, a loro volta, manifestare la volontà di risolvere il problema con l'intervento del mediatore e di collaborare;

- *mediazione vera e propria*: dopo gli incontri singoli viene stabilita una data nella quale saranno presenti, oltre ai due mediatori, anche i due soggetti coinvolti, ai quali viene spiegato come si procede in un percorso di mediazione. Gli stessi vengono poi invitati a turno a raccontare la loro versione della vicenda, aiutandoli ad esprimere anche le proprie emozioni, in modo ovviamente non aggressivo.

- Nella fase successiva viene chiesto alle parti di pensare ad una possibile *soluzione*. Sarà importante, in questa fase, discutere e valutare ogni proposta per arrivare a trattare i punti più conflittuali con un atteggiamento più collaborativo e positivo. Una volta deciso quale delle proposte sia più attuabile e soddisfacente per entrambe le parti, si redige un accordo che entrambe le parti si impegneranno a rispettare.

Nell'ambito degli interventi di cooperazione tra pari rientra anche il cosiddetto "operatore amico" (*peer mentoring*). Lo scopo è quello di aiutare

⁶³ www.giustizia.it

un soggetto più debole ad integrarsi nel tessuto scolastico attraverso il supporto di un ragazzo che conosce bene quell'ambiente e che dimostra di possedere valide abilità sociali. Il principio su cui si basa il peer mentoring è molto semplice: dal momento che le vittime del bullismo sono soggetti più chiusi e isolati rispetto agli altri, oppure individui appena entrati a far parte di quel particolare contesto scolastico (e quindi disorientati dal cambiamento), la presenza di una guida può costituire un efficace supporto per evitare che si verifichino episodi aggressivi a loro carico. Compito del mentore è quello di guidare nella scuola il compagno assegnatogli, sostenendolo nella creazione di una rete di amicizie e nell'acquisizione delle abilità sociali. Il mentore deve, inoltre, fornire allo studente supporto emotivo in caso di problemi a livello relazionale e creare, insieme ad altri compagni, il "*Circolo di Qualità o degli Amici*" che ha la finalità di individuare, durante incontri settimanali, i punti deboli della scuola e di avanzare proposte risolutive agli insegnanti e ai dirigenti scolastici.

Gli strumenti appena analizzati hanno il merito di prevenire o contrastare i fenomeni aggressivi facendo leva sulla coesione della classe, sul senso di identità degli individui, sull'emotività e sulle capacità prosociali, al fine di favorire quel processo di "responsabilizzazione e riparazione" previsto dal D.P.R. 448/88. Ovviamente gli interventi antibullismo possono essere ancora più validi se condotti a livello non solo di classe, ma di istituzione scolastica, seguendo programmi ministeriali appositamente predisposti.

3) Campagne di informazione, iniziative e strategie di intervento sul territorio

Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca⁶⁴ è impegnato da anni nella prevenzione del bullismo e, più in generale, di ogni forma di violenza, mettendo a disposizione delle scuole varie risorse per contrastare questo fenomeno, ma soprattutto attivando strategie di intervento utili ad arginare comportamenti a rischio determinati, in molti casi, da condizioni di disagio sociale non ascrivibili solo al contesto scolastico.

Da un'iniziativa della Commissione europea è nato nel 2004 il “*Safer internet day*”, ossia una giornata di sensibilizzazione sui pericoli della Rete cui hanno aderito oltre cento Paesi. A livello comunitario, la manifestazione è coordinata dalla rete Insafe⁶⁵, mentre nei singoli Paesi membri dell'UE, le iniziative volte a promuovere un uso consapevole della rete fanno capo ai rispettivi Safer Internet Center nazionali; in Italia tale iniziativa è svolta dal progetto “Generazioni Connesse”⁶⁶ coordinato dal Miur, che unisce in un Consorzio l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, la Polizia Postale e delle Comunicazioni, Save the Children, Telefono Azzurro, la Cooperativa E.D.I., l'Università La Sapienza di Roma, l'Università degli Studi di Firenze, il sito web Skuola.net e il Movimento Difesa del Cittadino.

⁶⁴ www.miur.gov.it

⁶⁵ www.azzurro.it/it/insafe

⁶⁶ www.generazioniconnesse.it

Nel 2015 il Miur ha presentato le “*Linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyberbullismo*”.

Il documento, realizzato da un gruppo di esperti del Miur, in collaborazione con una trentina di associazioni aderenti all’ “*Advisory board*” dell’iniziativa Safer internet centre, ha l’obiettivo di arricchire le azioni già avviate dalle istituzioni scolastiche (e non solo) con nuove riflessioni sul tema⁶⁷.

Tali linee guida sono suddivise in sei capitoli: il primo riporta alcune considerazioni sui fenomeni del bullismo e del cyberbullismo; il secondo si sofferma sul tema della sicurezza in rete e il terzo riguarda le politiche di intervento del Ministero; infine, gli altri tre capitoli sono dedicati rispettivamente all’organizzazione territoriale, alle azioni delle scuole rivolte agli studenti e alle loro famiglie e alla formazione degli insegnanti.

Il documento prevede, inoltre, una “riorganizzazione della governance”, con il trasferimento delle funzioni attualmente svolte dagli Osservatori regionali ai Centri territoriali di supporto (Cts). Grazie all'accordo di collaborazione previsto dal SIC (Safer Internet Centre-Italia) tra il MIUR e tutti i componenti dell'Advisory Board, sono numerose le modalità attraverso le quali le scuole potranno inoltrare eventuali segnalazioni e ricevere assistenza specializzata.

Lo stesso Ministero ha attivato la casella di posta elettronica bullismo@istruzione.it per segnalare casi di bullismo e cyberbullismo e ha predisposto due canali tematici social - www.webimparoweb.eu e www.ilsocial.eu - entrambi pensati e realizzati

⁶⁷ www.gruppocrc.net- Gruppo di Lavoro per la Convenzione sui Diritti dell’Infanzia e dell’Adolescenza coordinato da Save the Children Italia.

insieme ai ragazzi: il primo per gli under 13, sotto la guida del docente che è anche amministratore dei contenuti da pubblicare, il secondo per gli over 14; sono entrambi espressione di piazze virtuali in cui poter comunicare e condividere le proprie esperienze e le proprie emozioni.

Nel 2014 anche il Ministero per lo Sviluppo Economico⁶⁸ è intervenuto in materia di cyberbullismo approvando un Codice di Autoregolamentazione per la prevenzione e il contrasto del fenomeno.

Telefono Azzurro ha messo in atto diverse iniziative a difesa dei minori vittime di bullismo (elettronico e non), attivando, oltre al numero verde, una “*Help line*”, ossia una piattaforma integrata costituita da un insieme di strumenti - telefono, chat, sms, whatsapp e skype - pensati proprio per aiutare i ragazzi a comunicare il loro disagio e inoltrare anche richieste di aiuto; è stato inoltre promotore, nel 2016, della “Carta di Roma”, che costituisce il primo documento di intenti che coinvolge Istituzioni, politici, aziende, associazioni non profit in un impegno comune alla collaborazione continua e proattiva per lo sviluppo di un Internet a misura di bambino e di adolescente⁶⁹.

Ogni episodio di bullismo, specie se reiterato, va denunciato – in quanto reato- alla Polizia postale, che da anni ormai è in prima linea per contrastare tale fenomeno e informare i giovani. Nel 2017 è stata lanciata l’app (inizialmente operativa solo a Roma, Milano e Catania, ma da agosto 2018 in tutte le province) per smartphone e tablet “YouPol”, che consente di interagire con la polizia tramite l’invio, anche in maniera anonima, di

⁶⁸ www.sviluppoeconomico.gov.it

⁶⁹ www.azzurro.it

segnalazioni riguardanti episodi di bullismo o di spaccio di droga. E' giunto alla quinta edizione, invece, "Una vita da social"⁷⁰, un progetto itinerante al passo con i tempi delle nuove generazioni, che nel corso delle precedenti edizioni ha raccolto un grande consenso e nel quale aziende come Baci Perugina, Facebook, Google, Lenovo, Microsoft, Norton by Symantec, Skuola.net, Vodafone, Youtube e società civile sono scese in campo insieme alla Polizia di Stato per un solo, grande obiettivo: *"fare in modo che il dilagante fenomeno del cyberbullismo e di tutte le varie forme di prevaricazione connesse ad un uso distorto delle tecnologie, non faccia più vittime"*.

Anche nella provincia di Ragusa, nella quale risiedo e che ho preso in esame, vi sono stati numerosi episodi di bullismo: nel 2005 vi furono due suicidi, a distanza di tre mesi l'uno dall'altro, di due tredicenni che frequentavano la stessa scuola media con un ottimo rendimento e che furono istigati a compiere l'estremo gesto a seguito delle numerose vessazioni che subivano dai compagni⁷¹. Nel 2014 la Polizia di Stato identificò e denunciò alla Procura dei Minori due ragazzine per aver commesso reati ai danni di una coetanea, che era stata picchiata, derisa, ingiuriata e minacciata nella vita reale e sui social network⁷². A marzo 2017 un adolescente fu costretto a spogliarsi e ballare nudo alla fermata dall'autobus, davanti ad una ragazza, mentre il branco lo riprendeva. Quelle immagini umilianti finirono poi puntualmente sui social network. La vittima però si ribellò e raccontò tutto

⁷⁰ Sono stati coinvolti oltre 1 milione e 300 mila studenti sia nelle piazze che nelle scuole, 147.000 genitori, 82.500 insegnanti per un totale di 10.750 Istituti scolastici.- www.poliziadistato.it

⁷¹ www.corriere.it

⁷² www.ragusah24.it

ad un insegnante, il quale informò il preside che, a sua volta, allertò gli agenti della Squadra Mobile di Ragusa; costoro, dopo aver ascoltato il ragazzo davanti al padre e ad alcuni psicologi, interrogarono i responsabili, che prima si accusarono a vicenda e poi confessarono piangendo e sostenendo di voler fare soltanto uno scherzo. Gli agenti infine li fecero scusare con il compagno a riprova del loro pentimento. Due bulli dello stesso branco, però, furono denunciati per violenza privata, poichè avevano anche picchiato quel ragazzino per costringerlo a togliersi i pantaloni. Le immagini riprese con uno smartphone erano state pubblicate in diretta su Instagram per 24 ore⁷³.

Nella Sicilia sud orientale il bullismo e, in particolar modo il cyberbullismo, sono purtroppo in costante crescita e anche se negli Iblei la piaga è meno evidente, non è assolutamente da sottovalutare. Acate, piccolissimo comune in provincia di Ragusa, è la prima città della Sicilia, e forse d'Italia, ad essere proclamata «Città antibullismo d'Italia»⁷⁴ e ad avere abbracciato il progetto «Attenti al Lupo» del dottor Giuseppe Raffa, pedagista che svolge quotidianamente, in collaborazione con le forze dell'ordine e associazioni quali Save the Children e Kiwanis, un lavoro capillare di informazione e sensibilizzazione nelle scuole, nelle parrocchie e nei centri di aggregazione di tutta la provincia, incontrando docenti, dirigenti, parroci, sindaci, adolescenti e genitori. Sempre sul territorio, il dott. Raffa ha fondato e dirige l'ambulatorio anti-bullismi presso l'ASP di Ragusa - divenuto oramai punto di riferimento e ascolto per moltissimi adolescenti- ed è coordinatore per il

⁷³ www.ilfattoquotidiano.it

⁷⁴ www.corrierediragusa.it

Sud Italia del Conacy (Coordinamento Nazionale Cyberbullismo)⁷⁵. Anche il Comune di Vittoria ha deciso di supportare e patrocinare l'indagine conoscitiva sul cyberbullismo avviata dal dott. Raffa tra i ragazzi delle scuole medie delle nove province siciliane.

I primi risultati di questa lotta al bullismo, che purtroppo continua a crescere ed espandersi a macchia d'olio, iniziano ad arrivare, grazie anche al lavoro di chi, ogni giorno, si impegna a tenere viva l'attenzione su ciò che accade (o potrebbe accadere) in ogni famiglia, ad ogni figlio, fratello o alunno. Un fenomeno, quindi, che necessita non solo di essere dibattuto, ma affrontato concretamente, attraverso, a mio avviso, un lavoro di concerto ad opera della famiglia, della scuola e degli Enti locali, i quali dovrebbero lavorare in sinergia per giungere ad una educazione collettiva sul fenomeno e sulla sua possibile prevenzione.

⁷⁵ www.casapediatrica.it

CONCLUSIONI E RINGRAZIAMENTI

Durante la stesura di questo elaborato non sono di certo mancati momenti di riflessione e se l'idea iniziale era quella di cercare di far luce sul fenomeno del bullismo, in particolar modo quello scolastico, mi sono resa conto in itinere che, per poterne cogliere tutte le sfumature, era necessario allargare l'ambito di ricerca partendo da una triplice prospettiva: società, scuola e famiglia.

Un aspetto importante su cui bisogna, a mio parere, lavorare per prevenire il fenomeno è quello di “normalizzarlo”: farlo conoscere, renderlo una problematica comune e quindi degna di essere portata all'attenzione educativa di tutti gli attori sociali (ragazzi, genitori e insegnanti). E' utile, inoltre, far crescere le responsabilità degli adolescenti, così come quelle dei genitori, che sembrano sempre più avulsi dai pericoli (reali e online) che possono riscontrare ogni giorno i propri figli. Ciò è possibile coinvolgendo maggiormente le famiglie e i ragazzi nella vita scolastica in modo da renderli più protagonisti, chiedendo il loro parere, tenendo conto delle loro proposte e dei loro sogni e desideri. La costruzione di personalità positive, il ritorno a relazioni e azioni prosociali nella vita reale e una maggiore presenza da parte dei genitori, insieme all'ascolto, credo siano le soluzioni migliori per prevenire e contrastare condotte devianti.

Il Master in Mediazione Penale Minorile mi ha permesso di approfondire lo studio di un fenomeno preoccupante e, purtroppo, sempre attualissimo come il bullismo e di capire anche che mirati percorsi di mediazione possono

esserne la soluzione più efficace. Questa esperienza ha certamente perfezionato le mie competenze professionali, ma mi ha anche arricchita da un punto di vista umano, grazie al clima di collaborazione, stima, condivisione e amicizia che si è creato con i colleghi.

Ringrazio tutto lo Staff dell'Istituto Nazionale di Pedagogia Familiare, in particolare la dottoressa Petrera per la professionalità e la chiarezza con cui ha tenuto le lezioni e la disponibilità con cui ha supervisionato questo mio lavoro. Un doveroso e particolare ringraziamento va anche al dottor Raffa, per avermi generosamente fornito gran parte del materiale bibliografico e per i preziosi consigli professionali. Grazie ai miei genitori, che da sempre mi supportano, mi guidano (e mi finanziano!) con saggezza e amore in ogni mia scelta di vita. Infine, ringrazio le mie amiche per l'entusiasmo, l'affetto e l'allegria che mi regalano in ogni occasione importante e in ogni singolo giorno.

BIBLIOGRAFIA

BERNARDO L.– MAISANO F., *L'età dei bulli. Come aiutare i nostri figli*, Sperling & Kupfer, 2018

BERNARDO L., *Il bullismo femminile - Ragazze che odiano ragazze*, Cult Editore, 2009

BRUZZONE R. – FLORINDI E., *Il lato oscuro dei social media*, Imprimatur, 2016

BURGIO G., *Comprendere il bullismo femminile. Genere, dinamiche relazionali, rappresentazioni*, Franco Angeli, 2018

DA ROS E., *Bulle da morire*, Feltrinelli, 2017

FEDELI D., *Bullismo oltre*, Vannini, 2007

FLORINDI E., *Bulli 2.0. Bullismo e cyberbullismo. Evoluzione di un fenomeno e possibili rimedi*, Imprimatur, 2017

GAROFANO L. – PUGLISI L., *La prepotenza invisibile. Bulli e cyberbulli: chi sono, come difendersi*, Infinito Edizioni, 2016

MANCA M.- PETRONE L., *La rete del bullismo, il bullismo nella rete*, Alpes, 2014

MENESINI E. (a cura di), *Bullismo: le azioni efficaci della scuola*, Erickson, 2003

OLWEUS D., *Bullismo a scuola. Ragazzi oppressi, ragazzi che opprimono*, Giunti, 1996

RAFFA G., *Fermare i bullismi (scolastico, sociale, tecnologico)*, Kiwanis International-Club di Comiso, 2016

STRANO M., *Relazioni digitali e comportamenti devianti*, (Atti del convegno “Psichiatria, informatica e telemedicina. Realtà e prospettive nel campo dell’assistenza e della formazione”), 2001

TONIONI F., *Cyberbullismo. Come aiutare le vittime e i persecutori*, Mondadori, 2014

SITOGRAFIA

www.anticyberbullismo.it

www.azzurro.it

www.bullismo.it

www.bullismoonline.it

www.carabinieri.it

www.corrierediragusa.it

www.cyberbullismo.com

www.elenaferrara.it

www.generazioniconnesse.it

www.garanteinfanzia.org

www.ilfattoquotidiano.it

www.ilgiornale.it

www.ilsocial.eu

www.istruzione.it

www.poliziadistato.it

www.ragusah24.it

www.ragusanews.com

www.savethechildren.it

www.smontailbullo.it

www.stopalbullismo.it

www.webimparoweb.eu

