

PROTOCOLLO IN PREVENZIONE E CONTRASTO BULLISMO E CYBERBULLISMO

INTRODUZIONE

Poiché il bullismo e il cyberbullismo sono fenomeni complessi e articolati, è essenziale procedere ad una loro precisa definizione, indispensabile per riconoscerli e contrastarli. La scuola ha infatti il dovere di creare un ambiente di apprendimento inclusivo, sano e sereno, per facilitare lo studio e la crescita personale di ciascun studente, dato che le amicizie sono le prime “società” nelle quali gli alunni crescono facendo esperienza.

Pertanto, risulta prioritario mettere in atto una serie di **politiche preventive e strategie d'intervento** per contrastare i fenomeni di bullismo e di cyberbullismo. Tutti, dirigenti scolastici, insegnanti, personale di mensa, autisti di autobus, assistenti, genitori / tutori e studenti, hanno un ruolo da svolgere nella creazione di un clima anti-bullismo nella scuola.

1.1 BULLISMO: caratteristiche generali

Il bullismo (mobbing in età evolutiva): questo è il termine di nuova generazione per indicare atti di violenza a scuola generalmente nel periodo adolescenziale e pre - adolescenziale. Sono molti i fatti di cronaca dove i ragazzi violenti che compiono atti di questo tipo trovano risposta da parte delle autorità competenti che, prontamente, prendono posizione contro i malfattori; ma, purtroppo, sono tantissime anche le situazioni di bullismo (mobbing a scuola) dove la vittima di violenza e la sua famiglia non trovano il coraggio di denunciare.

Il bullismo è un atto aggressivo, premeditato, opportunistico, dunque **un abuso di potere** che si contraddistingue per:

- **Intenzionalità** (o pianificazione): il bullismo è un comportamento aggressivo pianificato. Il bullo sceglie attentamente la vittima tra i compagni più timidi e isolati per ridurre il rischio di possibili ritorsioni, e aspetta che la supervisione dell'adulto sia ridotta.
- **Asimmetria di potere**: il bullo è più forte della vittima, non necessariamente in termini fisici, ma anche sul piano sociale; il bullo ha un gruppo di amici-complici con cui agisce, mentre la vittima è sola, vulnerabile e incapace di difendersi.
- **Sistematicità**: le azioni offensive sono commesse ripetutamente e frequentemente. Il comportamento del bullo è quindi un tipo di azione continua e persistente che mira deliberatamente a far del male o a danneggiare qualcuno.
- **Paura**: sia la vittima che i compagni che assistono agli episodi di bullismo hanno paura, temono che parlando di questi episodi all'adulto la situazione possa solo peggiorare, andando incontro a possibili ritorsioni da parte del bullo. Meglio subire in silenzio sperando che tutto passi.

In particolare, le tendenze che maggiormente si stanno diffondendo in ambiente scolastico riguardano il bullismo omofobico, il bullismo a sfondo razziale, il bullismo legato alla violenza di gruppo e alla prevaricazione dei più deboli.

Il bullismo, inoltre, è un fenomeno che riguarda non solo l'interazione del prevaricatore con la vittima, ma

tutti gli appartenenti allo stesso gruppo con ruoli diversi; è un comportamento che mira deliberatamente a far del male o danneggiare; spesso è persistente, talvolta dura settimane, mesi e persino anni ed è difficile difendersi per coloro che ne sono vittime.

Se consideriamo un gruppo classe, in cui un alunno o anche più alunni prendono di mira un compagno più fragile, timido, con complessi di tipo fisico o semplicemente non abituato a fronteggiare adeguatamente angherie e vessazioni, il fenomeno del bullismo non riguarda solo la vittima e gli oppressori, ma tutta la classe; infatti, in questo contesto, è quasi impossibile sottrarsi a certe dinamiche relazionali e spesso gli "altri" guardano, osservano, talora tifano, oppure fanno finta di non vedere e non denunciano gli atti di bullismo per paura e per quieto vivere, sicuri di non essere in alcun modo colpevoli, inconsapevoli che è proprio il clima omertoso che si genera attorno a tali episodi a favorire e alimentare l'escalation del bullismo.

1.2. CHI È IL BULLO

Una caratteristica distintiva dei bulli, implicita nella loro stessa definizione, è l'aggressività verso i coetanei. I bulli tuttavia sono spesso aggressivi anche verso gli adulti, sia genitori che insegnanti. I bulli sono inoltre caratterizzati da impulsività e da un forte bisogno di dominare gli altri, in concomitanza con una scarsa empatia nei confronti delle vittime.

Nel bullismo sono coinvolti non solo soggetti con evidenti disturbi della condotta, ma anche individui senza apparenti problemi psicopatologici. Non a caso rientrano in questa forma di devianza sia soggetti del ceto medio, che provengono da situazioni familiari tranquille, sia le ragazze, le quali ricorrono soprattutto al bullismo relazionale o manipolativo.

GLI ATTORI DEL BULLISMO

IL BULLO

Bullo dominante	Forte fisicamente e psicologicamente. Elevata autostima. Atteggiamento favorevole verso la violenza. Scarsa empatia. Atteggiamenti aggressivi. Elevate abilità sociali.
Bullo gregario	Bassa autostima- Ansioso. Poco popolare nel gruppo. Basso rendimento scolastico. Aiutante o sostenitore del bullo.
Bullo vittima	Subisce le aggressioni ma è anche: reattivo, provocatorio, aggressivo, emotivo, irritabile, agitato. Scarso controllo emozionale.

	Poco popolare nel gruppo.
--	---------------------------

LA VITTIMA

Vittima passiva	<p>Soggetto passivo.</p> <p>Calmo –Sensibile-Insicuro.</p> <p>Contrario alla violenza.</p> <p>Non reattivo alle prepotenze.</p>
Vittima provocatrice	<p>Irrequieto- Iperattivo.</p> <p>Provoca e contrattacca.</p> <p>Ansioso.</p> <p>Bassa autostima.</p> <p>Poco integrato in classe.</p>

GLI SPETTATORI

Sostenitori del bullo	<p>Agiscono in modo da rinforzare il comportamento del bullo: incitandolo, ridendo o anche solo rimanendo a guardare.</p>
Difensori della vittima	<p>Prendono le parti della vittima difendendola, consolandola o cercando di interrompere le prepotenze.</p>
Maggioranza silenziosa	<p>Ha paura di essere a sua volta vittimizzata.</p> <p>Pensa che non facendo niente non è responsabile delle violenze.</p> <p>Pensa che restandone fuori non verrà punita dagli adulti.</p> <p>È più semplice restare in silenzio che combattere per difendere le vittime.</p>

1.3 LE FORME DI BULLISMO

1. Prepotenze dirette (molestie esplicite) → atti aggressivi diretti (spintoni, calci, schiaffi, pestaggi ecc.); furti e danneggiamento di beni personali; atti verbali manifesti (offese, prese in giro, denigrazioni, anche a connotazione sessuale o connesse all'appartenenza a minoranze etniche o religiose o alla presenza di handicap); minacce estorsioni;

2. Prepotenze indirette (molestie nascoste) → diffusione di storie non vere ai danni di un/a compagno/a; esclusione di un/a compagno/a da attività comuni (scolastiche o extrascolastiche).

3. Cyberbullying (molestie attuate attraverso strumenti tecnologici) → Invio di sms, mms, e-mail offensivi/e o di minaccia; diffusione di messaggi offensivi ai danni della vittima attraverso la divulgazione di sms o e-mail nelle *mailing list* o nelle *chat-line*; pubblicazione nel *cyberspazio* di foto o filmati che ritraggono prepotenze o in cui la vittima viene denigrata.

1.4 COSA NON È BULLISMO

Prepotenza e reato: una categoria di comportamenti non classificabili come bullismo (pur avendo in comune con questo le motivazioni iniziali, i destinatari, le condizioni in cui si manifestano) è quella degli atti particolarmente gravi, che si configurano come veri e propri reati. Aggressioni fisiche violente, utilizzo di armi e/o oggetti pericolosi, minacce gravi e molestie sessuali sono condotte che rientrano nella categoria dei comportamenti devianti e, pertanto, non sono definibili come "bullismo". In questi casi, la scuola agisce sempre con le istituzioni presenti sul territorio. È opportuno ricordare che, nei casi di reati perseguibili d'ufficio, gli operatori scolastici hanno l'obbligo di effettuare la denuncia all'Autorità giudiziaria competente.

Prepotenza e scherzo: il limite tra prepotenza e scherzo è poco definito. Tuttavia, un punto di riferimento chiaro per discernere tra prepotenza e gioco è costituito dal disagio della vittima. A tale riguardo è utile ricordare che i ragazzi valutano come prepotenti e/o umilianti condizioni e atti che non sempre vengono percepiti come gravi da parte degli adulti. I vissuti dei ragazzi coinvolti, dunque, costituiscono i principali indicatori per l'individuazione di singole prepotenze e di situazioni di bullismo.

2. CYBERBULLISMO: caratteristiche generali

IL CYBERBULLISMO riguarda una forma di bullismo online che colpisce i giovanissimi, soprattutto attraverso i social network, con la diffusione di foto e immagini denigratorie o tramite la creazione di gruppi contro. I nostri alunni sono utenti attivi delle tecnologie digitali. Diverse ricerche scientifiche hanno dimostrato che ragazzi imparano velocemente copiando il comportamento dei loro genitori e compagni. Gli alunni di oggi hanno ottime competenze tecniche ma allo stesso tempo di solito mancano ancora il pensiero riflessivo e critico sull'uso delle tecnologie digitali e la consapevolezza sui rischi del mondo digitale. Questo spazio online può diventare un luogo dove il bullismo inizia o è mantenuto.

La mediazione attiva degli adulti quindi permette l'integrazione di valori e il pensiero critico e aumenta la consapevolezza sui possibili rischi, sulle sfide e le infinite opportunità offerte dal mondo online.

Per cyberbullismo si intende *“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” Cfr. Legge 29 maggio 2017 n.71 articolo 1 comma2

L'avvento di Internet ha creato indubbiamente nuovo spazio per i processi di socializzazione degli adolescenti che, attraverso di esso, possono esprimersi in un contesto in cui i confini tra realtà virtuale e vita reale risultano non sempre definibili. Sebbene Internet per molti ragazzi rappresenti un utile strumento di studio e di ricerca, purtroppo si deve registrare la crescente tendenza verso un uso negativo delle sue potenzialità attraverso l'invio di messaggi insolenti o minacciosi tramite e-mail o chat, commenti denigratori sul conto della vittima e minacce fisiche online, filmati e fotografie umilianti sulle vittime diffusi in rete.

Tutte queste forme di attacco sono ripetute nel tempo e sono fatte intenzionalmente per colpire la vittima usando una forma di “bullismo” che in questo caso, rispetto al bullismo tradizionale, si manifesta attraverso la capacità di usare i nuovi mezzi tecnologici in modo rapido e anonimo.

Il fenomeno generale del bullismo ha assunto perciò nuove forme tutte riconducibili all'espressione inglese “cyberbullying” (bullismo elettronico) che indica appunto l'utilizzo di informazioni elettroniche e dispositivi di comunicazione come e-mail, sms, blogs, siti web, telefoni cellulari per molestare in qualche modo una persona o un gruppo, attraverso attacchi personali talora di criminosa gravità tale da rovinare letteralmente la vita delle vittime.

Particolarmente preoccupante è la pratica definita “**happy slapping**”, cioè la ripresa (spesso effettuata senza permesso) da parte del persecutore di immagini strettamente private e imbarazzanti al fine di diffamare (come nel cosiddetto **sexting**), ricattare e “punire” la persona – protagonista del video, per allontanarla dal gruppo di appartenenza o per vendicarsi di qualche rifiuto o sgarbo. Tale punizione avviene con la pratica denominata “**kick**” (cioè “calcio”) e il modo preferito dai *cyberstalkers* è quello di inserire oltre al filmato imbarazzante della loro vittima anche il numero di telefono accompagnato dall'invito a contattarla per ricevere prestazioni sessuali. Purtroppo si sono già avuti casi di suicidio da parte alcune vittime sconvolte dall'umiliazione e dalla vergogna.

Per riassumere, il **cyberbullismo**, possiede una serie di caratteristiche specifiche:

- **Pervasività:** se il bullo tradizionale si ferma fuori la porta di casa, il cyberbullo è sempre presente sulle varie tecnologie usate (sms, whatsapp, facebook, internet, youtube, instagram, ecc.).
- **Anonimato:** dà ai bulli la sensazione percepita di rimanere anonimi.
- **Volontarietà dell'aggressione:** non sempre gli effetti negativi sono provocati da un'azione mirata; non potendo osservare le reazioni della vittima, si commettono atti persecutori non comprendendo che ci si è spinti troppo oltre.
- **Ampiezza di portata:** i messaggi e i materiali inviati sono trasmessi, ritrasmessi e amplificati oltre la cerchia dei conoscenti.

Atteggiamento tipico di difesa del bullo e del cyberbullo è l'**attivazione di meccanismi di disimpegno morale**. Le strategie di disimpegno morale che più facilmente possono venire adottate dai bulli/cyberbulli una volta scoperti sono le seguenti:

- **Minimizzazione:** gli atti che si sono compiuti sono considerati “solo uno scherzo”.

- **Diffusione della responsabilità:** “Non è colpa mia. Lo facevano tutti” oppure “Io non ho fatto niente, ho solo postato un messaggio che mi era arrivato”.
- **Distorsione delle conseguenze:** “Non credevo se la prendesse, lo sa che scherziamo”, in quanto far del male a una persona risulta più facile se la sua sofferenza è nascosta.
- **Attribuzione della colpa:** spostarla da sé e addossandola all’altro “ha iniziato lui” “è lei che si è spogliata” ecc.

Rientrano nel **CYBERBULLISMO**:

- **Flaming:** Litigi on line nei quali si fa uso di un linguaggio violento e volgare.
- **Harassment:** molestie, ossia azioni, parole o comportamenti, persistenti e ripetuti, diretti verso una persona specifica, che possono causare disagio emotivo e psichico. Come nel bullismo tradizionale, si viene a creare una relazione sbilanciata, nella quale la vittima subisce passivamente le molestie o al massimo tenta, generalmente senza successo, di convincere il persecutore a porre fine alle aggressioni.
- **Cyberstalking:** invio ripetuto di messaggi che includono esplicite minacce fisiche, al punto che la vittima arriva a temere per la propria incolumità.
- **Denigrazione:** pubblicazione all’interno di comunità virtuali, quali newsgroup, blog, forum di discussione, messaggistica immediata, siti internet, di pettegolezzi e commenti crudeli, calunniosi e denigratori.
- **Outing estorto:** registrazione delle confidenze – raccolte all’interno di un ambiente privato creando un clima di fiducia e poi inserite integralmente in un blog pubblico.
- **Impersonificazione:** insinuazione all’interno dell’account di un’altra persona con l’obiettivo di inviare dal medesimo messaggi ingiuriosi che screditino la vittima. Caratteristica di questo fenomeno è che il persecutore si crea un’identità fittizia con il nome di un’altra persona nota, usando una sua foto, creando un nuovo profilo parallelo, fingendo di essere quella persona per poi diffondere maldicenze e/o offendere. Può anche accadere che il soggetto intruso, se in possesso del nome utente e della password della vittima, invii dei messaggi, a nome di questa, ad un’altra persona, che non saprà che i messaggi che gli sono arrivati non sono, in realtà, stati inviati dal proprio conoscente, ma da una terza persona che si è impossessata dell’identità. In certi casi, il bullo modifica la password della vittima, impedendogli così l’accesso alla propria mail o account. Questa forma di aggressione può creare problemi o, addirittura, mettere in pericolo il vero proprietario dell’account.
- **Trickery e Outing:** la peculiarità di questo fenomeno risiede nell’intento di ingannare la vittima: il bullo, tramite questa strategia, entra prima in confidenza con la vittima, scambiando con essa informazioni intime e/o private e, una volta ottenute le informazioni e la fiducia della vittima, le diffonde tramite mezzi elettronici come internet, sms, etc.
- **Esclusione:** estromissione intenzionale dall’attività on line. Consiste nell’escludere intenzionalmente un altro utente dal proprio gruppo di amici, dalla chat o da un gioco interattivo. L’esclusione dal gruppo è percepita come una grave offesa, che è in grado di ridurre la popolarità tra il gruppo dei pari e quindi anche un eventuale “potere” ricoperto all’interno della cerchia di amici.
- **Sexting:** invio di messaggi via smartphone ed Internet, corredati da immagini a sfondo sessuale.

2.1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI E RESPONSABILITÀ GIURIDICA

La [Legge 29 maggio 2017 n. 71](#) reca le "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo". I punti fondamentali del provvedimento sono i seguenti:

- [Obiettivo della legge](#): il provvedimento intende contrastare il fenomeno del cyberbullismo in tutte le sue manifestazioni, con azioni a carattere preventivo e con una strategia di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti, assicurando l'attuazione degli interventi senza distinzione di età nell'ambito delle istituzioni scolastiche.
- [Oscuramento del web](#): la vittima di cyberbullismo, che abbia compiuto almeno 14 anni, e i genitori o esercenti la responsabilità sul minore, può inoltrare al titolare del trattamento o al gestore del sito internet o del social media un'istanza per l'oscuramento, la rimozione o il blocco di qualsiasi altro dato personale del minore, diffuso nella rete internet. Se non si provvede entro 48 ore, l'interessato può rivolgersi al Garante della Privacy che interviene direttamente entro le successive 48 ore.
- [Ruolo della scuola nel contrasto al cyberbullismo](#): in ogni istituto tra i professori viene individuato un referente per le iniziative contro il bullismo e il cyberbullismo. Al Dirigente spetterà informare 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. Più in generale, il Miur ha il compito di predisporre linee di orientamento di prevenzione e contrasto puntando, tra l'altro, sulla formazione del personale scolastico e la promozione di un ruolo attivo degli studenti, mentre ai singoli istituti è demandata l'educazione alla legalità e all'uso consapevole di internet. Alle iniziative in ambito scolastico collaboreranno anche Polizia Postale e associazioni del territorio.
- [Ammonimento da parte del questore](#): è stata estesa al cyberbullismo la procedura di ammonimento prevista in materia di stalking (art. 612-bis c.p.). In caso di condotte di **ingiuria** (art. 594 c.p.), **diffamazione** (art. 595 c.p.), **minaccia** (art. 612 c.p.) e **trattamento illecito di dati personali** (art. 167 del codice della privacy) **commessi mediante internet da minori ultraquattordicenni** nei confronti di altro minore, fino a quando non è proposta querela o non è presentata denuncia è applicabile la procedura di ammonimento da parte del questore. A tal fine il questore convoca il minore, insieme ad almeno un genitore o ad altra persona esercente la responsabilità genitoriale; gli effetti dell'ammonimento cessano al compimento della maggiore età.
- [Piano d'azione e monitoraggio](#): presso la Presidenza del Consiglio è istituito un tavolo tecnico con il compito di redigere un piano di azione integrato per contrastare e prevenire il bullismo e realizzare una banca dati per il monitoraggio del fenomeno.

2.2 LE RESPONSABILITÀ

Negli atti di bullismo vanno distinte le diverse responsabilità e a tal riguardo si identificano:

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

Culpa del bullo minore

Va distinto il MINORE DI 14 ANNI da quello tra i 14 ANNI ed i 18 ANNI. **Il minore di 14 anni non è mai imputabile penalmente.** Se viene però riconosciuto come "socialmente pericoloso" possono essere previste misure di sicurezza. Il minore tra i 14 e i 18 anni di età è imputabile se viene dimostrata la sua capacità di intendere e volere. La competenza a determinare la capacità del minore è del giudice che si

avvale di consulenti professionali.

Culpa in vigilando ed educando dei genitori

Si applica l'articolo 2048 del codice civile. Il non esercitare una vigilanza adeguata all'età e indirizzata a correggere comportamenti inadeguati (culpa in educando e vigilando) è alla base della responsabilità civile dei genitori per gli atti illeciti commessi dal figlio minore che sia capace di intendere e di volere. Di tali atti non può, infatti, per legge rispondere il minore, in quanto non ha autonomia patrimoniale. A meno che i genitori del minore non dimostrino di non aver potuto impedire il fatto, sono oggettivamente responsabili.

Culpa in vigilando e in organizzando della scuola

L' Art.28 della Costituzione Italiana recita che *"I funzionari ed i dipendenti dello Stato e degli Enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili ed amministrative, degli atti compiuti in violazioni di diritti. In tali casi la responsabilità si estende allo Stato ed agli altri enti pubblici."* Dal punto di vista civilistico trova, altresì, applicazione quanto previsto all'Art. 2048 del codice civile, secondo comma, che stabilisce che *"i precettori e coloro che insegnano un mestiere o un'arte sono responsabili del danno cagionato dal fatto illecito dei loro allievi e apprendisti nel tempo in cui sono sotto la loro vigilanza"*. La presunzione di colpa può essere superata solamente laddove si dimostri di aver adeguatamente vigilato ovvero si dia la prova del caso fortuito. Per superare la presunzione, la scuola deve dimostrare di adottare "misure preventive" atte a scongiurare situazioni antigiuridiche.

2.3 NORMATIVA SCOLASTICA DI RIFERIMENTO

Legge regionale 5 febbraio 2018, n. 2-Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo. L'UFFICIO IV dell'USR e LA NORMATIVA PREVENZIONE DEI BULLISMI

la legge 29 maggio 2017, n. 71 - Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del cyberbullismo;

Artt. 581-582-594-595-610-612-635 del Codice Penale;

Artt. 2043-2047-2048 Codice Civile;

Piano nazionale per l'educazione al rispetto, Linee Guida Nazionali (art. 1 comma 16 L. 107/2015)

Linee di orientamento per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo nelle scuole (art. 4 L. 71/2017);

Linee guida del MIUR del 13 Aprile 2015 *"Linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyber bullismo"*, contenenti un testo elaborato con il contributo di circa 30 Enti e Associazioni aderenti all'Advisory Board del SIC (Safer Internet Centre) e coordinato dal MIUR. In una successiva nota (N. 16367/15) il MIUR ha fornito le indicazioni operative per l'attuazione delle linee di orientamento, affidando nuovi ruoli e compiti ai Centri Territoriali di Supporto (CTS).

Direttiva Ministero Pubblica Istruzione 15 Marzo 2014 *"Linee di indirizzo ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, irrogazione di sanzioni disciplinari, dovere di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti"*. In base alla Direttiva, tutte le componenti scolastiche (...) devono aprire una fase di riflessione sulle problematiche che sono oggetto della direttiva stessa, fino a promuovere le iniziative utili tra le quali si sollecita un

intervento deciso sull'utilizzo di cellulari e altri dispositivi elettronici durante le attività didattiche che va fortemente vietato anche mediante il ricorso a sanzioni disciplinari.

Direttiva MPI n. 104 del 30 novembre 2007 recante "Linee di indirizzo e chiarimenti interpretativi ed applicativi in ordine alla normativa vigente posta a tutela della privacy con particolare riferimento all'utilizzo di telefoni cellulari o di altri dispositivi elettronici nelle comunità scolastiche allo scopo di acquisire e/o divulgare immagini, filmati o registrazioni vocali".

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

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

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

2.4 RESPONSABILITÀ DELLE VARIE FIGURE SCOLASTICHE E DEI FAMILIARI

1. IL DIRIGENTE SCOLASTICO:

- adotta e sostiene una politica scolastica che faciliti il riconoscimento del bullismo e del cyberbullismo e la loro riduzione attivando progetti di prevenzione e contrasto dei fenomeni;
- prevede azioni culturali ed educative rivolte agli studenti, per acquisire le competenze necessarie all'esercizio di una cittadinanza digitale consapevole;
- favorisce la discussione all'interno della scuola, attraverso i vari organi collegiali, creando i presupposti di regole condivise di comportamento per il contrasto e prevenzione dei fenomeni del bullismo e cyberbullismo;
- individua, attraverso il Collegio dei Docenti, un docente in qualità di Referente d'Istituto per la prevenzione e il contrasto al bullismo e cyberbullismo;
- qualora venga a conoscenza di atti di bullismo/cyberbullismo (salvo che il fatto costituisca reato) informa tempestivamente i soggetti che esercitano la responsabilità genitoriale o i tutori dei minori coinvolti e attiva adeguate azioni di carattere educativo.

2. IL REFERENTE D'ISTITUTO PER LA PREVENZIONE E IL CONTRASTO AL BULLISMO E CYBERBULLISMO:

- coordina e promuove iniziative di informazione, di sensibilizzazione e di prevenzione del bullismo e del cyberbullismo rivolte alle famiglie, agli studenti e al personale scolastico, coinvolgendo primariamente i servizi socio-educativi presenti sul territorio attraverso progetti d'istituto, corsi di formazione, seminari, dibattiti, finalizzati all'educazione e all'uso consapevole della rete internet;
- promuove attività progettuali connesse all'utilizzo delle tecnologie informatiche, aventi carattere di continuità tra i diversi gradi di istruzione o progetti elaborati da reti di scuole in collaborazione con enti locali, servizi territoriali, organi di polizia, associazioni ed enti;

- cura rapporti di rete fra scuole per eventuali convegni/seminari/corsi e per la giornata mondiale sulla Sicurezza in Internet, il “Safer Internet Day”;
- aggiorna il Regolamento d’Istituto e il Patto Educativo di Corresponsabilità, integrando specifici riferimenti a condotte di cyberbullismo e a relative sanzioni disciplinari commisurate alla gravità degli atti compiuti;
- coordina le attività di prevenzione ed informazione sulle sanzioni previste dal Regolamento d’Istituto nei casi di cyberbullismo e navigazione online a rischio, e sulle responsabilità di natura civile e penale, anche con eventuale affiancamento di genitori e studenti.

3. IL CONSIGLIO D’ISTITUTO:

- approva e adotta il Regolamento per la prevenzione e il contrasto al bullismo e cyberbullismo;
- qualora a scuola si verificano azioni di bullismo e/o casi di diffusione a terzi di foto/audio/video in violazione delle norme sulla privacy, si pronuncia - previa verifica della sussistenza di elementi concreti e precisi dai quali si evince la responsabilità disciplinare dello studente - sulle sanzioni che prevedono l’allontanamento dalla comunità scolastica per un periodo superiore ai 15 giorni.

4. IL COLLEGIO DEI DOCENTI:

- ✓ promuove scelte didattiche ed educative, anche in collaborazione con altre scuole in rete, per la prevenzione del fenomeno del bullismo e cyberbullismo;
- ✓ prevede all’interno del PTOF corsi di aggiornamento e formazione in materia di Cittadinanza digitale e di prevenzione dei fenomeni di bullismo e cyberbullismo;
- ✓ progetta azioni culturali ed educative rivolte agli studenti, per acquisire le competenze necessarie all’esercizio di una Cittadinanza digitale consapevole;
- ✓ coinvolge, nella prevenzione e contrasto al fenomeno del bullismo e del cyberbullismo, tutte le componenti della comunità scolastica, in particolare quelle che operano nell’area dell’informatica, partendo dall’utilizzo sicuro di Internet a scuola.

5. IL CONSIGLIO DI CLASSE/TEAM DOCENTI:

- favorisce un clima collaborativo all’interno della classe, promuovendo l’integrazione, la cooperazione e l’aiuto tra pari;
- favorisce un clima collaborativo nelle relazioni con le famiglie;
- pianifica attività didattiche e/o integrative finalizzate al coinvolgimento attivo e collaborativo degli studenti e all’approfondimento di tematiche che favoriscano la riflessione e la presa di coscienza della necessità di valori di convivenza civile quali: rispetto, uguaglianza e dignità;
- propone progetti di educazione alla legalità e alla cittadinanza attiva.
- propone momenti di riflessione rivolti alla maggioranza silenziosa della classe per una maggiore consapevolezza e assunzione di responsabilità.

6. I DOCENTI:

- intraprendono azioni congruenti con l’utenza del proprio ordine di scuola, tenuto conto che l’istruzione ha un ruolo fondamentale sia nell’acquisizione e rispetto delle norme relative alla convivenza civile, sia nella trasmissione dei valori legati ad un uso responsabile di internet;
- valorizzano, nell’attività didattica, modalità di lavoro di tipo cooperativo e spazi di riflessioni adeguati al livello di età degli alunni;
- potenziano le abilità sociali nei bambini e/o nei ragazzi;
- osservano regolarmente i comportamenti a rischio sia dei potenziali bulli sia delle potenziali vittime;

- vigilano gli alunni durante i momenti ricreativi e non strutturati (spogliatoi, servizi, giardino);
- condannano fermamente ogni atto di sopraffazione e intolleranza;
- segnalano tempestivamente ogni situazione di disagio legata a episodi di bullismo o cyberbullismo.
- organizzano attività, incontri, riunioni con alunni e genitori per segnalare e parlare insieme di eventuali situazioni di prepotenza che si possono verificare in classe o a scuola, per cercare insieme possibili soluzioni;
- informano gli alunni sui rischi presenti in Rete, senza demonizzarla, ma sollecitandone un utilizzo consapevole, in modo che Internet possa rimanere per i ragazzi una fonte di divertimento e apprendimento.

7. I GENITORI:

- partecipano attivamente alle azioni di formazione/informazione, istituite dalle scuole, sui comportamenti sintomatici del bullismo e del cyberbullismo;
- sono attenti ai comportamenti dei propri figli;
- vigilano sull'uso delle tecnologie da parte dei ragazzi, con particolare attenzione ai tempi, alle modalità, agli atteggiamenti conseguenti (i genitori dovrebbero allertarsi se uno studente, dopo l'uso di internet o del proprio telefonino, mostra stati depressivi, ansiosi o paura);
- conoscono le azioni messe in campo dalla scuola e collaborano secondo le modalità previste dal Patto Educativo di Corresponsabilità;
- conoscono il codice di comportamento dello studente;
- conoscono le sanzioni previste da Regolamento d'Istituto nei casi di bullismo, cyberbullismo.

8. GLI ALUNNI:

- ❖ sono coinvolti nella progettazione e nella realizzazione delle iniziative scolastiche, al fine di favorire un miglioramento del clima relazionale; in particolare, dopo opportuna formazione, possono operare come tutor per altri studenti;
- ❖ imparano le regole basilari per rispettare gli altri, quando sono connessi alla rete, facendo attenzione alle comunicazioni (e-mail, sms, mms) che inviano;
- ❖ non è loro consentito, durante le attività didattiche o comunque all'interno della scuola, acquisire – mediante telefonini cellulari o altri dispositivi elettronici - immagini, filmati o registrazioni vocali, se non per finalità didattiche e sempre previo consenso del docente. La divulgazione del materiale eventualmente acquisito all'interno dell'istituto è utilizzabile solo per fini esclusivamente personali di studio o documentazione, e, comunque, nel rispetto del diritto alla riservatezza di tutti;
- ❖ durante le lezioni o le attività didattiche il cellulare deve essere spento; non devono essere usati cellulari, giochi elettronici e riproduttori di musica, se non per finalità didattiche, previo consenso del docente;
- ❖ sono tenuti a rispettare il Regolamento d'Istituto e le relative sanzioni disciplinari.

CONSIGLI PRATICI PER GLI STUDENTI IN CASO DI EPISODI DI CYBERBULLISMO

- Non rispondere a e-mail o sms molesti o offensivi
- Non rispondere a chi insulta o prende in giro
- Non rispondere a chi offende nelle chat o esclude da una chat
- Salva i messaggi offensivi che ricevi (sms mms e-mail post) prendendo nota del giorno e ora in cui i messaggi sono arrivati, se chat salva la cronologia

- Ricorda che spesso sui social network in caso di contenuti offensivi è possibile inviare una segnalazione al centro di assistenza tramite gli appositi link disponibili
- Cambia il tuo nickname
- Cambia il tuo numero di cellulare e comunicalo solo agli amici
- Utilizza filtri per bloccare e-mail moleste
- Parlane con adulti di cui ti fidi
- Puoi chiedere un consiglio a telefono azzurro per te o per un tuo compagno vittima di cyber bullismo al numero 19696 anche in forma anonima PROCEDURA NEI CASI DI BULLISMO/CYBERBULLI

3. MISURE PREVENTIVE, CORRETTIVE E SANZIONI.

Le misure su cui la Nostra scuola lavora per contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo sono prevalentemente tre:

- **La Prevenzione**
- **La Collaborazione**
- **I Provvedimenti disciplinari e di sostegno nella scuola**

La prevenzione: L'istituto si pone l'obiettivo di STAR BENE A SCUOLA. La prevenzione comprende tutti quei processi che hanno come obiettivo il mantenimento del benessere e che cercano di arrivare prima che le criticità diventino difficilmente gestibili. A tal fine i bambini e i ragazzi sono accompagnati ad acquisire la consapevolezza nella gestione della comunicazione di vario tipo, dando particolare importanza alla condivisione delle conoscenze e delle abilità di ciascuno, alla comunicazione efficace delle proprie emozioni, al riconoscimento degli stati emotivi altrui e all'individuazione della cooperazione come una risorsa.

Per combattere il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo non bisogna limitarsi a singole azioni una tantum, sulla scia di momenti di allarmismo, di emotività e di paura. E' invece necessario progettare e lavorare con tutte le risorse disponibili perché crescano costantemente le iniziative per e con i giovani. Fare prevenzione significa dunque investire sui giovani come cittadini. Il bullismo, infatti, non dipende esclusivamente dalla quantità di fattori temperamentali e familiari che favoriscono l'insorgere di comportamenti aggressivi. Gli atteggiamenti, le abitudini e i comportamenti del personale scolastico, e in particolar modo degli insegnanti, sono determinanti nella prevenzione e nel controllo delle azioni di bullismo.

Di qui l'importanza di un **approccio integrato**, che guidi l'organizzazione e l'azione all'interno della scuola, con l'esplicitazione di una serie di obiettivi concordati che diano agli alunni, al personale e ai genitori un'indicazione e una dimostrazione tangibile dell'impegno del nostro Istituto a prevenire e a contrastare i comportamenti a rischio. Alla luce di quanto detto, un programma di intervento efficace deve quindi avere come prerequisiti iniziali l'intento di estinguere i possibili problemi relativi al bullismo, unitamente alla volontà di prevenirne l'insorgenza rafforzando i fattori di protezione mediante tecniche che lavorano principalmente sulla valorizzazione delle risorse personali, familiari, scolastiche e della comunità.

La Nostra progettazione verticale di Istituto dall'infanzia alla scuola media prevede attenzione particolare allo sviluppo dell'identità del bambino che diventi anche identità sociale nel riconoscere l'altro soprattutto nelle diversità.

Grazie all'apporto di figure professionali come educatori, psicologi, i percorsi per la prevenzione di tutti i bullismi si snodano in un crescendo di esperienze e consapevolezza, attuando un approccio volto a fornire a tutte le parti i giusti strumenti per comprendere meglio la natura delle emozioni, delle relazioni e dei conflitti sia con l'altro che con se stessi, con l'obiettivo ultimo di prevenirli.

La prevenzione deve sempre avvenire a più livelli:

LIVELLO SCUOLA:

- 1) individuazione di un docente referente, adeguatamente formato, per le iniziative contro il bullismo/cyberbullismo, che coordina le azioni di prevenzione e di contrasto dei fenomeni, anche collaborando con la Polizia postale, le Forze di polizia e le associazioni giovanili presenti sul territorio.
- 2) Apertura sulla home page del sito dell'Istituto di una sezione specifica destinata alla raccolta di materiali utili sul fenomeno del bullismo/cyberbullismo e alla diffusione delle iniziative intraprese dall'Istituto.
- 3) Creazione di una banca dati (libri, riviste, filmografia, siti web) relativa al fenomeno del bullismo/cyberbullismo e alle possibili strategie d'intervento.
- 4) Costante attività di vigilanza da parte di tutto il personale scolastico.
- 5) Attività formative rivolte ai docenti.
- 6) Coinvolgimento delle famiglie nei programmi antibullismo attivati dalla scuola attraverso incontri informativi.
- 7) Collaborazione con le Forze dell'Ordine.
- 8) Incontri con gli alunni, anche tramite l'intervento di testimonial e proiezione di filmati.
- 9) Elaborazione di questionari per il monitoraggio del fenomeno.
- 10) Promozione dell'educazione all'uso consapevole della rete internet e ai diritti e ai doveri connessi all'utilizzo delle tecnologie informatiche quale elemento trasversale alle diverse discipline curriculari.
- 11) Individuazione di semplici regole comportamentali contro il bullismo/cyberbullismo che tutti devono rispettare.

Inoltre, rientra in un approccio istituzionale di politica scolastica l'implementazione di uno sportello d'ascolto, dove coloro che sentono il bisogno di un appoggio adulto possono fruire di una relazione comunicativa con gli psicologi che ha, come elemento fondante, l'ascolto scevro da giudizio alcuno.

LIVELLO CLASSE:

- 1) sistematica osservazione dei comportamenti a rischio sia dei potenziali bulli sia delle potenziali vittime.
- 2) Ferma condanna di ogni atto di sopraffazione e di intolleranza.
- 3) Potenziamento delle competenze emotive, sociali e relazionali attraverso percorsi curriculari e di educazione socio-affettiva attraverso specifici interventi basati sulla Peer e Dispeer Education.
- 4) Utilizzo di stimoli culturali (narrativa, film, letture, rappresentazioni teatrali).
- 5) Partecipazione alle attività extracurricolari proposte dalla scuola (progetti).
- 6) Sviluppo della personalità dei giovani attraverso progetti basati sull'educazione alla legalità e alla cittadinanza, sull'educazione ambientale, sull'educazione alimentare e sull'educazione alla salute.

I percorsi e le attività sperimentate nel tempo nel nostro Istituto comprensivo sono in ALLEGATO 1.

La collaborazione con famiglie, enti locali, polizia locale, polizia postale, tribunale dei minori, ASL di zona, osservatori regionali e centri territoriali di supporto, associazioni specifiche del settore a livello locale, regionale, nazionale.

I Provvedimenti disciplinari Con l'adozione di un regolamento volto a sanzionare episodi di mancato rispetto delle regole nell'ambito del bullismo, prevedendo per lo più sanzioni disciplinari che

psicologicamente le vittime di cyberbullismo/bullismo e le relative famiglie e per intraprendere un percorso di riabilitazione a favore del bullo affinché i fatti avvenuti non si ripetano in futuro; tutto ciò avvalendosi delle risorse disponibili sul territorio.

4. LA GESTIONE DEI CASI DI (Cyber)BULLISMO e il nostro protocollo

Quando si viene a conoscenza di un atto che potrebbe essere configurabile come (cyber)bullismo ne consegue l'informazione immediata al **Dirigente scolastico**.

***** PER SEGNALARE un sospetto atto di bullismo/cyberbullismo:**

IL GENITORE: prende tempestivamente un appuntamento con il coordinatore o la referente del bullismo o tramite centralino o attraverso la mail della scuola

L'ALUNNO: può rivolgersi direttamente al referente per il bullismo o segnalare il caso attraverso una segnalazione scritta da depositare nella cassetta (quella dello Sportello ascolto) appositamente predisposta in centralino

IL DOCENTE si rivolgerà direttamente al referente per il bullismo

Il percorso viene esemplificato nelle seguenti fasi:

1ª Fase: analisi e valutazione dei fatti

Soggetto responsabile: Dirigente Scolastico e Docenti del Consiglio di Classe

Altri soggetti coinvolti: Referente Cyberbullismo/Psicologo della Scuola.

- Raccolta di informazioni sull'accaduto: quando è successo, dove, con quali modalità.
- Interviste e colloqui agli attori principali, ai singoli, al gruppo; vengono raccolte le diverse versioni e ricostruiti i fatti ed i punti di vista. In questa fase è importante astenersi dal formulare giudizi; è piuttosto necessario creare un clima di empatia, di solidarietà e di disponibilità al confronto che permetta un'oggettiva raccolta di informazioni; l'adulto è un mediatore in un contesto neutro.

Può essere utile compilare il presente modulo.

MODULO DI SEGNALAZIONE DI COMPORTAMENTI A RISCHIO BULLISMO

DATA	PLESSO	CLASSE
DOCENTE REFERENTE		
SEGNALANTE		

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE		
DOVE è accaduto		
CHI HA FATTO COSA		
CHI ERA PRESENTE		
E' UN EPISODIO ISOLATO?	SI	NO
DA QUANTO TEMPO ACCADE		
INFORMAZIONI ulteriori		

2ª Fase: risultati sui fatti oggetto di indagine

Soggetto responsabile: Dirigente Scolastico e Docenti del Consiglio di Classe
Altri soggetti eventualmente coinvolti: Referente Cyberbullismo/Psicologo della Scuola.

I fatti sono confermati; esistono prove oggettive:

- Si apre un protocollo e vengono stabilite le azioni da intraprendere.

I fatti non sono configurabili come bullismo/cyberbullismo:

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

3ª Fase: azioni e provvedimenti

Se i fatti sono confermati:

- Comunicazione alla famiglia della vittima da parte del Dirigente Scolastico/Docente Coordinatore (convocazione scritta o telefonica) e **supporto di tutto il Consiglio di classe** nell'affrontare la situazione segnalata, concordando modalità di soluzione e analizzando le risorse disponibili dentro e fuori della scuola (psicologo, medico, altri...); in questa fase è importante evitare che la vittima si senta responsabile.
- Comunicazione ai genitori del bullo/cyberbullo (convocazione) con lettera del Dirigente.
- Convocazione del Consiglio di Classe e valutazione del tipo di provvedimento disciplinare, secondo la gravità: sospensione del diritto a partecipare ad attività complementari ed extrascolastiche; sospensione attiva a scuola con svolgimento di attività rieducative anche in altri plessi (giustizia riparativa); sospensione; imposizione al bullo/cyberbullo di svolgimento di azioni positive (per es. lettera di scuse a vittima e famiglia). Nel caso la famiglia non collabori, giustifichi, mostri atteggiamenti oppositivi o comunque inadeguatezza, debolezza educativa o sia recidiva nei comportamenti: segnalazione ai Servizi Sociali del Comune.
- Valutazione di un intervento personalizzato →obiettivi: sviluppo dell'empatia, dell'autocontrollo, aumento della positività, evidenza delle conseguenze di ogni comportamento, sviluppo delle abilità di dialogo, di comunicazione e di negoziazione.

4ª Fase: percorso educativo e monitoraggio

Il Dirigente, i Docenti di classe e gli altri soggetti coinvolti:

- si occupano del rafforzamento del percorso educativo all'interno della classe e/o del gruppo coinvolti;
- provvedono al monitoraggio del fenomeno e della valutazione dell'intervento attuato sia nei confronti del cyberbullo, sia nei confronti della vittima.

PROCEDURA (AZIONE PERSONE COINVOLTE ATTIVITA')

AZIONE	PERSONE COINVOLTE	ATTIVITA'
SEGNALAZIONE	Genitori Insegnanti Alunni Personale ATA e AEC	Segnalare comportamenti non adeguati e/o episodi di bullismo/cyberbullismo al referente di Istituto o al DS
2. RACCOLTA INFORMAZIONI	Dirigente/ Referenti Bullismo/ Consiglio di classe/Professori / Personale ATA e AEC	Raccogliere, verificare e valutare le informazioni
3. INTERVENTI EDUCATIVI	Dirigente/ Referenti bullismo / Coordinatori Consiglio di classe/interclasse / Professori Alunni Genitori Psicologi	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri con gli alunni coinvolti - Interventi/discussione in classe - Informare e coinvolgere i genitori - Responsabilizzare gli alunni coinvolti - Ristabilire regole di comportamento in classe - Counselling
4. INTERVENTI DISCIPLINARI	Dirigente Consiglio di classe/interclasse Refenti bullismo Professori Alunni	<ul style="list-style-type: none"> - Lettera disciplinare ai genitori con copia nel fascicolo - Lettera di scuse da parte del bullo - Scuse in un incontro con la vittima - Compito sul bullismo/cyberbullismo - Compiti/ lavori di assistenza e riordino a scuola o altra giustizia riparativa
	Genitori	- Sospensione dalle lezioni

5. VALUTAZIONE	Dirigente Consiglio di classe/interclasse Professori	Dopo gli interventi educativi e disciplinari, valutare: - se il problema è risolto: attenzione e osservazione costante - se la situazione continua: proseguire con gli interventi
----------------	--	---

CONCLUSIONI

La strategia vincente è considerare il comportamento del bullo all'interno del contesto gruppale. L'approccio sul gruppo deve avere come focus l'esplicitazione del conflitto. Il gruppo classe può diventare un luogo per imparare a stare nelle relazioni, affrontandone gli aspetti problematici e offrendo strumenti e modalità per sviluppare un'alfabetizzazione emotiva e socio-relazionale. Naturalmente, al fine di mettere a punto una o più strategie contro il [cyber]bullismo, oltre agli alunni, i soggetti interessati sono gli insegnanti e i genitori. Per avere successo, la strategia antibullismo deve svilupparsi in un contesto di valori condivisi tra insegnanti, studenti e famiglie. Il recupero dei "bulli" può avvenire solo attraverso l'intervento educativo sinergico delle agenzie preposte alla loro educazione e, quindi, famiglia, scuola, istituzioni.

BIBLIOGRAFIA

Pennetta A.L. (a cura di), *La responsabilità giuridica per atti di bullismo*, G. Giappichelli Editore, Torino, 2014

Olweus D., *Bullismo a scuola. Ragazzi oppressi, ragazzi che opprimono*, Giunti Editore, 1993

Sharp e Smith, *Bulli e prepotenti nella scuola. Prevenzione e tecniche educative*, Erickson, 1995.

SITI UTILI

<http://www.istruzioneepiemonte.it/studenti/osservatorio-regionale-permanente-per-la-prevenzione-dei-bullismi/>

<http://www.garanteprivacy.it/cyberbullismo>

<http://www.bullyingandcyber.net/it/genitori/> <http://www.generazioniconnesse.it/>

<http://www.commissariatodips.it/profilo/contatti.html> <https://bullismoursrfgv.jimdo.com>

➤ Sensibilizzazione contro la violenza nelle parole

<http://paroleostili.com/>

➤ **Educazione civica digitale**

<http://www.generazioniconnesse.it/site/it/home-page/>

[Noi Siamo Pari - Il portale delle Pari Opportunità](#)

➤ **Pagine dedicate al fenomeno del bullismo e del cyberbullismo**

<http://www.stopabullismo.it/risorse.html>

<http://www.poliziadistato.it/articolo/232-Bullismo-consigli-su-come-difendersi>

➤ **Tutela dei minori e segnalazioni**

<http://www.azzurro.it/>

<http://www.stop-it.it/>

<http://www.moige.it/>

- numero pubblico di emergenza infanzia gratuito :**114 per assistere da un punto di vista psicologico e legale le vittime di atti di bullismo e cyberbullismo e le persone a loro legate.**