

*Tutti mi chiamavano bullo. All'inizio la cosa mi piaceva perché mi faceva sentire forte e importante... Il mio nome era bullo... Tutti mi rispettavano.*

*Poi, un giorno, mi sono accorto che non avevo attorno a me veri amici, e sentivo il vuoto dentro e fuori di me. Non usavano più il mio vero nome per chiamarmi: solamente "bullo"... Un adulto me lo ha fatto notare, e alcuni miei compagni di classe mi hanno aiutato a ritrovare me stesso, la mia identità...*

*E allora quel giorno... affacciandomi alla finestra e rivolgendo il mio sguardo a un timido raggio di sole ho urlato al Mondo: "Vi prego: non chiamatemi bullo, ma con il mio nome!".*

*Marco*



**C**on grande piacere presento questa rassegna di relazioni dei rappresentanti delle istituzioni che hanno sostenuto la progettualità dello "Sportello di Ascolto per il Bullismo e il Disagio Scolastico", attivo presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona dall'anno scolastico 2008/09.

Le attività di consulenza per fronteggiare le situazioni di difficoltà riconducibili al fenomeno del bullismo – rivolte ai dirigenti scolastici, docenti, personale ausiliario e alle famiglie – sono state caratterizzate da costanti collegamenti interistituzionali, che hanno sempre messo la scuola al centro delle esperienze di prevenzione e formazione.

Strategici sono stati i percorsi di sensibilizzazione rivolti agli studenti all'interno di assemblee, che hanno evidenziato i punti su cui bisogna far leva per costruire rapporti relazionali autentici e significativi, attraverso la riflessione su valori importanti come il rispetto e la responsabilità.

Come ha enunciato il Ministro Mariastella Gelmini nella presentazione del Seminario Nazionale *"L'educazione alla cittadinanza per la prevenzione del disagio e del bullismo"*: il bullismo è uno dei problemi più difficili da affrontare e più complessi per le dinamiche che lo caratterizzano. Un problema che vede talvolta i nostri ragazzi scegliere, con apparente e sconcertante facilità, modelli di comunicazione aggressivi come strategia per sentirsi riconosciuti e apprezzati.

Un atteggiamento che obbliga tutti ad interrogarsi sulle modalità più idonee per opporsi a comportamenti di sopraffazione, sostenendo i più fragili e accogliendo il disagio di coloro che si presentano forti senza essere tali, per sostenere genitori sempre più preoccupati e in difficoltà. Personalmente, sono sicuro che in questa raccolta di atti si possano trovare suggerimenti operativi per elaborare proposte concrete e realizzare strumenti mirati di prevenzione e formazione.

Un grazie sentito a quanti hanno messo la loro competenza a servizio dei nostri giovani e di questo progetto.

Buon approfondimento.

*Giovanni Pontara*  
DIRIGENTE USP VERONA



I fatti di bullismo e di violenza nelle scuole e nell'extrascuola, talvolta eccessivamente enfaticizzati dai media, configurano un quadro preoccupante che pone la necessità di fornire alle istituzioni scolastiche risorse e strumenti che consentano l'incremento di azioni volte a favorire la concreta valorizzazione della persona, con un'attenzione costante alla sua crescita, allo sviluppo educativo, cognitivo, sociale e relazionale.

È necessario che i percorsi di insegnamento-apprendimento rispondano in modo adeguato ai bisogni formativi degli alunni, ma è fondamentale che attraverso i contenuti disciplinari si trasmettano i valori della vita: il rispetto per la vita, per l'essere umano, le regole, le leggi, le istituzioni, per sviluppare in senso ampio e progettuale la solidarietà agita e sensibilizzare le future generazioni a costruire un percorso di cittadinanza attiva e responsabile. Per questo è importante che i dirigenti Scolastici, docenti, personale ausiliario e amministrativo trovino spazi di confronto e di dibattito con gli alunni e le loro famiglie: per affrontare il tema del bullismo e della violenza e di tematiche inerenti la costruzione di relazioni autentiche da un punto di vista valoriale.

Ma la scuola e la famiglia non sono sole.

Ci sono le istituzioni e gli enti preposti sul territorio ad aiutarli, mettendo a disposizione risorse umane e logistiche, professionalità, strumenti per sviluppare negli studenti comportamenti positivi e coerenti con le finalità educative che si prefigge la scuola. Gli studenti devono essere coinvolti, attraverso la partecipazione studentesca, a sostenere processi di consolidamento delle abilità pro-sociali. Numerose sono le attività promosse dalla Direzione Generale per lo Studente, l'integrazione, la partecipazione e la comunicazione del Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca e dalla Direzione dell'Ufficio Scolastico per il Veneto, impegnati nella ricerca di linguaggi e modalità nuovi per coinvolgere le nuove generazioni nella diffusione della cultura del sapere, della convivenza civile, della legalità e della cittadinanza democratica, come condizioni fondamentali per la formazione dei cittadini di domani.

Orientare i giovani a progettare il proprio futuro, ad avvicinarli alle istituzioni, alle associazioni di volontariato e ai vari enti, dando loro la possibilità di essere protagonisti attivi nella società in cui vivono, aiutandoli a creare relazioni autentiche e positive tese a sviluppare una convivenza civile basata sulla solidarietà: è questo l'obiettivo che noi adulti abbiamo il dovere di perseguire con costanza, cercando di stimolare il dibattito su questi temi, mettendo in rilievo e valorizzando le varie modalità di prevenzione perché possano diventare buone prassi. È importante che insegnanti, genitori e famiglie collaborino come modelli e come soggetti promotori di modalità adeguate di interazione, affinché l'esempio possa essere acquisito e diventare uno stile di vita per i ragazzi.

Ed è altrettanto fondamentale che i fatti di violenza e di bullismo che toccano i minori vengano trattati con particolare attenzione, poiché la realtà mediatica spesso fornisce una percezione distorta dei casi. Ogni istituzione ha gli strumenti necessari per riconoscere e arginare questi fenomeni, e per effettuare una prevenzione adeguata. Grazie ai numerosi convegni attuati sul territorio, abbiamo conosciuto le figure di riferimento e la pianificazione delle attività e la verifica dei risultati attesi.

Questa pubblicazione, che include gli atti dei seminari e dei convegni organizzati dal Coordinamento dello Sportello di Ascolto dell'Ufficio Scolastico Provinciale e dalla Consulta degli Studenti di Verona, diventerà una guida contenente buone prassi e suggerimenti operativi, per avviare e consolidare percorsi di sensibilizzazione verso una tematica ancora da approfondire ed affrontare con adeguate competenze.

Perché aprire uno Sportello Bullismo a livello provinciale? Non solo per rispondere alla Direttiva Ministeriale (MPI) 16/2007 del 5 febbraio 2007 e alle linee guida dell'Osservatorio Regionale Permanente sul Bullismo coordinato dal Direttore Generale Carmela Palumbo, ma per dare una risposta concreta alle istanze provenienti dalla Scuola, dal territorio, dalle istituzioni.

È necessario mettere in evidenza che l'analisi dei bisogni è stata fondamentale e necessaria, prima dell'apertura dello Sportello di Ascolto.

Questa lettura preliminare è stata resa possibile grazie ai dirigenti Scolastici, ai docenti e agli stessi studenti attraverso i loro rappresentanti e nell'ambito di riunioni, workshop, seminari, convegni e assemblee. È emersa con grande forza la richiesta di avere un punto di riferimento presso l'Ufficio Scolastico Provinciale per una valutazione complessiva di alcuni casi segnalati, ma soprattutto per costruire e progettare – insieme a tutti gli enti preposti – percorsi di informazione e formazione su una tematica talvolta troppo enfatizzata dai mass-media; infine, per fare chiarezza, capire gli elementi peculiari e promuovere momenti di confronto.

enti e istituzioni si sono raccordate per decidere una linea di intervento sinergica e rispettosa dei vari ambiti di competenza, per una chiarezza procedurale e per mettere in atto i rispettivi protocolli. Lo Sportello, presso l'USP di Verona, ha espletato consulenze settimanali attraverso la professionalità del dott. Gilberto Ferraro e della dott.ssa Giuliana Guadagnini, che fanno parte del team operativo anche nell'attività di prevenzione e formazione sul territorio. Da evidenziare è la capacità di ascolto della segretaria Leda Sartori preposta a ricevere le segnalazioni per eventuali appuntamenti.

Fondamentale è stata l'azione svolta dalla Prefettura di Verona attraverso la figura del Prefetto Italia Fortunati e della referente dott.ssa Renata Carletti, per la promozione del protocollo d'intesa sulla prevenzione della violenza e dell'abuso sui minori. Particolare attenzione è stata rivolta al fenomeno dal dott. Vincenzo Stingone, Questore della Polizia di Stato di Verona, con azioni di prevenzione e costante monitoraggio. Significativi i contributi del dottor Marco Odorisio.

Il dott. Claudio Cogliano, Comandante Provinciale dell'Arma dei Carabinieri, ha veicolato a tutti i carabinieri delle cinquanta stazioni l'azione svolta dall'Ufficio Scolastico Provinciale, concorrendo a promuovere l'opportunità rivolta al territorio: ha collaborato in modo costruttivo con tutto il mondo scolastico. Fortemente innovativa la formazione con taglio giuridico sul fenomeno rivolta a dirigenti, docenti e studenti del Coordinamento Regionale delle Consulte del Veneto. Rappresentanti di enti, associazioni e di tutte le Forze dell'Ordine sono stati presenti in numerosi Istituti e nelle assemblee studentesche per promuovere percorsi di legalità e di cittadinanza responsabile e attiva.

I dirigenti scolastici e i docenti referenti alla partecipazione studentesca, nei collegi di appartenenza, e nei Consigli di Istituto, hanno informato il personale e i genitori di questo servizio, che non andava a sovrapporsi con gli sportelli promossi autonomamente dalle scuole e dalle ASL ma ad integrarsi con essi. Deontologicamente corrette tutte le procedure messe in atto e con una logica interistituzionale volta a costruire una rete. Questa la peculiarità dello Sportello di Verona: il lavoro di squadra con tutte le istituzioni. Dalle varie relazioni raccolte in questa pubblicazione si potranno trarre ed estrapolare alcuni elementi che spero possano aiutare tutti (e non solo chi fa parte del sistema-scuola), ad affrontare nel modo adeguato il problema del bullismo, focalizzando le complessità attraverso un monitoraggio costante.

Molti e significativi i percorsi di sensibilizzazione e di prevenzione presenti nei Piani dell'Offerta Formativa dei vari Istituti e nei curricoli disciplinari, a partire fin dalla Scuola dell'Infanzia: proprio perché è fondamentale prevenire il fenomeno educando i giovani ad un comportamento corretto e responsabile, attraverso percorsi di cittadinanza attiva con particolare attenzione ai principi costituzionali.

Altamente qualificanti sono stati gli itinerari formativi proposti dalla Direzione Regionale dell'Ufficio Scolastico Provinciale e dal Coordinamento delle Consulte del Veneto. A Peschiera del Garda, presso la Scuola della Polizia di Stato, il 2 dicembre 2008 il dott. Fernando Cerchiario ha parlato ai giovani delle Consulte del Veneto e ai futuri poliziotti di come l'Osservatorio si sta muovendo a livello regionale, mettendo in evidenza le linee di azione tese ad una prevenzione e adeguata formazione.

Ringrazio tutti gli esperti per averci guidato ad avere una conoscenza maggiore del fenomeno, nella consapevolezza che insieme si può aiutare il giovane a costruire relazioni autentiche e positive.

Insieme si può aiutare la famiglia a svolgere pienamente il suo ruolo educativo. Le istituzioni e gli enti sono attivamente presenti e ci sostengono in questo cammino. Perché ogni alunno possa un giorno dire: "Non chiamatemi bullo, ma con il mio nome".

*Dott.ssa Anna Lisa Tiberio*

RESPONSABILE INTERVENTI EDUCATIVI  
CONTINGENTE MIUR AUTONOMIA





**I**l fenomeno del disagio giovanile e del bullismo sono stati i temi affrontati dalla Consulta Provinciale Studentesca da me presieduta. Attraverso un lavoro di sinergia con tutti gli enti presenti sul territorio come la Prefettura, la Questura, l'Arma dei Carabinieri, la Provincia di Verona, il Comune di Verona e varie associazioni, abbiamo affrontato il fenomeno in modo approfondito rendendo gli studenti capaci di segnalare ed affrontare alcune relazioni difficili nei gruppi, in modo da poterli combattere preventivamente evitando che questi potessero sfociare in episodi di bullismo più gravi. Attraverso un'educazione ad una cittadinanza attiva e responsabile, seguendo modelli di vita esemplari con un valido modello di integrazione del diverso, avendo riferimenti validi nelle istituzioni e dando la possibilità di mettere in pratica le attitudini e le capacità di ogni individuo, il rischio di nascita di fenomeni negativi diminuisce sensibilmente.

Un ringraziamento va a tutti coloro che hanno partecipato e dato un contributo a questo percorso. Sono sicuro che gli sforzi che si stanno compiendo saranno utili per noi adulti di domani, che dovremo essere in grado di rapportarci con il mondo sociale e del lavoro in modo attivo e responsabile.

*Michele Marcantoni*

PRESIDENTE CONSULTA PROVINCIALE STUDENTESCA DI VERONA



**B**ullismo ai bulli. Interventi mirati e diretti a contrastare le attività degli studenti che violano le regole di un comportamento civile e rispettoso della persona altrui. La prevenzione favorisce il dibattito e la sensibilizzazione, ma lo sconto delle decisioni stabilite dai dirigenti scolastici, dai famigliari e dagli psicologi dell'USP sono efficaci per gli studenti, qualora la situazione dello studente sia ritenuta tale da doverne subire l'intervento.

Il temibile buonismo e una concezione meno meritocratica del valore degli studenti hanno portato ad un appiattimento delle considerazioni degli studenti sugli stessi. In tale estrema uguaglianza emergono gli aspetti più superficiali, nei quali si collocano l'umiliazione, l'oppressione, la violenza, che vengono ostentate dai giovani come simboli di forza e di imposizione nel gruppo sociale, in particolare all'interno della classe e negli ambiti di ritrovo esterni. Complicazione ulteriore è il *cyber-bullismo*, noto come la diffusione in Internet degli atti di bullismo compiuti fra i compagni di frequentazione interna ed esterna alla scuola e talvolta di insegnanti.

Giustificare e tollerare gli atti di bullismo come diritto alla propria identità, talvolta violenta, è il danno più ingente che la comunità può infliggere a se stessa. Oltre a rendere la realtà giovanile attuale una realtà esclusiva di diritti, creerebbe modelli e idoli, da imitare in una reazione a catena che da tempo si manifesta diffusa sul territorio nazionale.

Il solo rifiuto del bullo non basta: talvolta isola lo studente portandolo ad attirare in modo sempre più ansioso l'attenzione su se stesso. Occorre un intervento delle dirigenze scolastiche che, con i mezzi a loro disposizione, possono affrontare l'atto accaduto o l'abitudine riscontrata in maniera opportuna ed aderente ad ogni singolo caso. La diversità dei comportamenti ritenuti dannosi, sia per chi li subisce sia per chi li compie, rende difficile il lavoro delle istituzioni preposte; per questo motivo sono in atto numerosi piani di intervento sociale, formativo e di sensibilizzazione adottati dagli enti preposti e dalla Consulta degli Studenti di Verona, che pongono la responsabilità di se stessi come interesse superiore alla mera affermazione considerata dovuta e non meritata.

Il ruolo dell'insegnante inizia ad essere più determinante con le nuove direttive del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca riguardo alla prevenzione dei fenomeni di bullismo: se ci saranno risultati saranno visibili nel medio periodo. Dovrà giocare un ruolo fondamentale la meritocrazia, che propone una base produttiva degli studenti aperta al progresso scolastico, professionale e specialmente di carattere umano.

*Andrea Wegher*

TUTOR CONSULTE DEGLI STUDENTI PER IL VENETO

# Indice

<b>La consapevolezza di un'opzione motivata e motivante: la prevenzione e l'azione in merito al fenomeno del bullismo</b> <i>Alberto Agosti: Università di Verona, Dipartimento di Scienze dell'Educazione</i>	Pagina <b>19</b>
<b>L'intervento contro i fenomeni di bullismo e di disagio scolastico: il lavoro di rete fra scuola, famiglia, operatori sociali</b> <i>Dr. Gilberto Ferraro: Psicologo, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>29</b>
<b>Introduzione alla prevenzione di bullismo e dipendenze Atti del Convegno del 2 Dicembre 2008 a Peschiera del Garda</b> <i>Dr.ssa Giuliana Guadagnini: Psicologa, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>37</b>
<b>Il bullismo</b> <i>Dr.ssa Giuliana Guadagnini: Psicologa, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>41</b>
<b>Distinguiamo: cos'è il bullismo? Cos'è la violenza?</b> <i>Dr.ssa Giuliana Guadagnini: Psicologa, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>43</b>
<b>Tutto quello che viene vissuto come bullismo...</b> <i>Dr.ssa Giuliana Guadagnini: Psicologa, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>47</b>
<b>Gli Sportelli d'Ascolto per la prevenzione, per avvicinare il disagio giovanile e contrastare il bullismo</b> <i>Dr.ssa Giuliana Guadagnini: Psicologa, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>49</b>
<b>Il fenomeno delle bulle</b> <i>Dr.ssa Giuliana Guadagnini: Psicologa, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>53</b>

<b>Una nuova faccia del bullismo: il cyber-bulling</b> <i>Dr.ssa Giuliana Guadagnini: Psicologa, consulente per i fenomeni di bullismo e disagio scolastico presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona</i>	Pagina <b>59</b>
<b>Bullismo</b> <i>Contributo dei genitori</i>	Pagina <b>65</b>
<b>Relazione sul disagio minorile: bullismo</b> <i>Dr.ssa Renata Carletti: Prefettura di Verona, Ufficio Territoriale del Governo, Ufficio Gabinetto</i>	Pagina <b>67</b>
<b>Il bullismo</b> <i>Dr. Marco Odorisio: Questura di Verona, Squadra Mobile</i>	Pagina <b>71</b>
<b>Il bullismo</b> <i>Col. Claudio Cogliano: Comando Provinciale di Verona Arma dei Carabinieri</i>	Pagina <b>75</b>
<b>Atti di convegni: il fenomeno bullismo</b> <i>Dr.ssa Fernanda Barile</i>	Pagina <b>79</b>
<b>Usi e abusi nell'era di Internet</b> <i>Dennis Geremia: programmatore</i>	Pagina <b>85</b>
<b>Essere e pensare come essere</b> <i>Andrea Wegher: Tutor regionale della Consulta</i>	Pagina <b>91</b>
<b>Conclusioni: l'ascolto per la scuola, una via da praticare</b> <i>Elena Zambianchi: Psicoterapeuta, Sportello Ascolto Regionale USRV</i>	Pagina <b>95</b>
<b>Considerazioni conclusive</b> <i>Fernando Cerchiaro, Coordinatore Regionale dell'Osservatorio sul Bullismo</i>	Pagina <b>99</b>
<b>Ringraziamenti</b>	Pagina <b>103</b>



NON CHIAMATEMI

BULLO

MA CON IL MIO

NOME









# La consapevolezza di un'opzione motivata e motivante: la prevenzione e l'azione in merito al fenomeno del bullismo

*Alberto Agosti*

DOCENTE DI DIDATTICA GENERALE E METODI E TECNICHE DEL LAVORO DI GRUPPO PRESSO LA FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI VERONA, DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELL'EDUCAZIONE.

## Premessa

Il presente contributo intende essere propositivo, ovvero svilupparsi sul piano di possibili vie percorribili per arginare il fenomeno del bullismo, ma si chiarisce fin dall'inizio che esso è stato scritto con l'intento di risultare il meno prescrittivo possibile. La precisazione serve per un motivo: i modelli "a cascata", dove uno o più esperti adulti "insegnano" ad altri adulti come fare, come agire, e che magari alle indicazioni pratiche fanno precedere alcune pur apprezzabili definizioni – ad esempio si preoccupano di definire che cos'è esattamente il bullismo, quasi che una definizione soddisfacente si debba costituire necessariamente come una base irrinunciabile e prioritaria per successive prese di posizione – sono destinati a nostro avviso a non incidere più di tanto, rivelandosi in tal modo poco efficaci.

La trasmissività, pur in certa misura giustificabile e utile, dovrebbe a nostro avviso essere circoscritta a precisi momenti: in particolare a quelli in cui i destinatari di un'azione di formazione avvertano pienamente e consapevolmente la necessità di informarsi, di ricevere input relativamente a conoscenze e procedure possibili.

Succede invece molto spesso che vengano istituite assemblee di genitori, insegnanti, allievi nelle quali arriva l'esperto di turno che propone un discorso molte volte non commisurato sulle aspettative – ammesso che ne esistano di chiare e definite – un discorso prefabbricato e sostanzialmente, seppure con le migliori intenzioni, "calato dall'alto". A cascata, appunto. Occorre invece *disgelare*, rendendo così possibile il loro riconoscimento consapevole, i discorsi sulle competenze, che sono tacite per molti motivi che in quest'occasione non interessa indagare.<sup>1</sup>

In accordo con tale premessa, l'idea di una sorta di "scuola" per genitori o di una "scuola" per insegnanti o per altri adulti preposti all'educazione e alla formazione dei

giovani, è da considerare criticamente e con la massima circospezione, là dove essa veicola, di fatto, una rappresentazione dei bisogni formativi rispetto a “ciò che manca” ai destinatari dell’azione di formazione – perché è di formazione che c’è bisogno – per essere insegnanti, genitori e adulti competenti; quasi che la competenza – o meglio, le competenze – qualcuno possa fornirle, trasmetterle, darle... laddove esse, appunto, manchino. Invece le competenze vanno costruite a partire da quelle che già si devono ritenere presenti negli interessati, che sono competenze disvelabili e valorizzabili, perché sovente esse sono tacite e tuttavia operanti, ma non immediatamente riconoscibili; di modo che, non essendo presenti a livello di consapevolezza negli stessi interessati che ne sono portatori, spesso l’insegnante, il genitore o l’adulto possono avvertire un senso di inadeguatezza che pesa, perché rimanda loro un’immagine di sé non particolarmente motivante e gradita.

I modelli a cascata, ad avviso di chi scrive, tendono a confermare questo senso di inadeguatezza mentre, se si lavorasse in modo differente, secondo modelli attivi e sorretti dalla logica della compartecipazione, insegnanti, genitori e adulti in genere scoprirebbero che in fatto di competenze – anche specifiche – essi ne sono appunto portatori, e spesso portatori esperti ed avveduti. Ovviamente secondo modi differenti, sia qualitativamente sia quantitativamente, da individuo ad individuo. Il modello costruttivista è certamente il più interessante al riguardo.

Tornando al tema centrale del contributo, occorre evidenziare, se ce ne fosse ancora bisogno, che quello del bullismo è un problema estremamente complesso, se non altro per la pluralità di “attori” che ne sono più o meno direttamente e a vario titolo interessati. Ne sono toccati i bambini e le bambine, gli adolescenti, i genitori, le figure parentali, gli insegnanti e tutti quegli adulti che, con funzioni e compiti diversificati, si prendono cura dei giovanissimi e dei giovani: si pensi agli adulti che operano nelle varie forme dell’associazionismo, le aggregazioni legate alle istituzioni ecclesiastiche, sportive, di ricreazione/animazione, di apprendimento sul piano artistico: musica, danza e quant’altro... Ma non dobbiamo dimenticare che se tutti questi adulti sono chiamati a proporsi come adulti *generativi* verso le nuove generazioni, ovvero adulti capaci ed efficaci nel sapersi prendere cura di loro, anche ai ragazzi stessi possiamo/dobbiamo, ovviamente in relazione alle possibilità e ai limiti propri dei bambini e dei ragazzi stessi, chiedere di attivarsi per proteggersi, per vivere e interagire in modo sufficientemente avvertito e per saper adottare un comportamento adeguato nel caso in cui si trovino a doversi confrontare con rischi di maltrattamento reiterato di vario genere.

Solo un’azione concertata, al plurale – e il presente fascicolo ne è già un esempio, da diffondere e potenziare – può sperare di risultare efficace, nel tempo lungo soprattutto.

## La lotta contro il bullismo: un’opzione davvero consapevole?

Pare opportuno chiedersi: “Perché si decide – o meglio, si può decidere – che prevenire e contrastare il bullismo è – può essere – un’opzione opportuna, che rientra nei compiti di tutte le persone preposte all’educazione e all’istruzione delle giovani generazioni?”. Diverse possono essere le risposte. Delineiamone alcune possibili.

Perché ce lo suggerisce la cronaca, attraverso gli organi di stampa e i mezzi di comunicazione di massa, in primis la televisione?

Perché ce lo prescrive il Ministro?

Qual è l'autorità che chiede di adottare tale opzione?

A questa domanda, che può essere utilmente posta all'inizio di una progettazione volta a definire una strada percorribile, ad ogni inizio di lavoro di gruppo, di genitori, di insegnanti, di dirigenti, di allievi, di personale ausiliario, non sarà data qui una risposta univoca, tantomeno uguale per tutti. Si tradirebbe da subito un'impostazione che intende invece lasciare in mano alle stesse persone il compito di rispondere al quesito, ricorrendo alle loro risorse e competenze, spesso non così ben valorizzate.

Si compie questa affermazione perché è attraverso questa domanda che gli adulti nominati possono rivisitare, quasi necessariamente, più o meno direttamente, perlomeno di riflesso, il senso del loro ruolo e della loro funzione, apprezzando più compiutamente il valore e la bellezza – sebbene pur anche la fatica – della relazione educativa. In altre parole non si tratta di “insegnare” agli insegnanti a fare il loro mestiere, se nel loro mestiere vediamo incluso, di necessità, anche il compito di prevenire e di intervenire relativamente al bullismo. Il medesimo discorso vale anche per i genitori e, appunto, per tutte le persone preposte alla cura dei giovani.

In questo senso si possono delineare alcune risposte possibili, che sono però maggiormente di natura organizzativa e procedurale, perché resta infatti compito significativo di ogni realtà locale, di ogni comunità educante, il trovare da sé e per sé le sue proprie risposte e le sue proprie linee di azione, individuando dal basso, si potrebbe dire, i presupposti motivanti di una scelta.

Uno di questi presupposti, che potrebbe essere riscoperto assieme, è che ogni persona ha il diritto di vivere in un contesto il più possibile libero da violenze e forme di sopraffazione, e nello stesso tempo ha il compito di farsi portatore/costruttore di pace. Sui modi per realizzare questo ci si può utilmente interrogare, ciascuno con i suoi propri ruoli ed esercitando le sue specifiche funzioni.

Certamente interviene la dimensione/valore del rispetto, ma i termini che esprimono i valori rischiano di rimanere a livello di belle e apprezzabili enunciazioni, di buone intenzioni, se non si pensa a come sia possibile tradurli operativamente e, ciò che ci sembra verosimile e fattibile, non escogitando azioni particolari o eccezionali sotto l'urto delle sollecitazioni mediatiche alla moda, bensì esercitando con maggior incisività ed efficacia il ruolo quotidiano per il quale ciascuno è chiamato ad adoperarsi. Si tratta di finalizzare il pensiero e l'azione al contrasto verso ogni forma di prevaricazione e di violenza che rechino danno agli altri, nonché a sé stessi.

La riappropriazione del senso della propria efficacia in qualità di insegnante, di genitore, di adulto preposto all'educazione/cura dei giovani, il recupero o spesso l'acquisizione della consapevolezza da parte dei bambini e dei ragazzi che la loro giovane età non li giustifica quando essi vogliono trasgredire recando offesa e danno agli altri e che, nonostante i pochi anni, possono prodursi a favore di una maggior armonia per sé stessi e per gli altri, coincidono con la scoperta o la riscoperta e la messa a fuoco dei propri possibili comportamenti generativi, di cura verso sé e verso gli altri.

La cura sembra essere un motivo di fondo da rivalorizzare. In fin dei conti la relazione educativa è una relazione fondamentalmente di cura. Si tratta di individuare i modi, i tempi, i luoghi per ciascuno, nessuno escluso, per l'esercizio, o meglio, *la pratica dell'aver cura*.<sup>2</sup>

## Le buone pratiche: l'ottica della valorizzazione e del patto condiviso per il benessere... di tutti

Rispettare, proteggere, valorizzare... chi, come, quando, perché? Sono queste semplici domande che possono non solo indurre a trovare vie nuove per mettere in pratica questi valori, ma anche, e questo è un punto fondamentale, per riconoscere quanto di buono e di positivo già si faccia: a scuola, a casa, nei contesti dell'extrascuola. Le buone pratiche esistono, spesso sono sottaciute, sono quotidiane e in qualche modo risultano occulte. Esse vanno riconosciute e potenziate, sempre in quell'ottica di andare a vedere o di rendere maggiormente visibile non solo ciò che manca, ma anche ciò che di buono, di valido, già c'è o c'è stato. Da lì si possono innestare progettualità virtuose, buone, che non si appoggiano sul nulla, bensì si configurano come evoluzioni positive di un terreno in cui già c'erano buoni semi o addirittura già buone piante.

Agli occhi dei giovani spesso queste buone pratiche, che abitano anche fra gli stessi giovani, non sono così visibili, perché sulle pagine dei giornali vanno a finire solo, quasi esclusivamente, gli atti di violenza, di bullismo, di sopraffazione.

Rivalorizzare, dando visibilità a ciò che già di positivo esiste e viene agito nella scuola, in famiglia e al di fuori di queste due istituzioni primarie, significa già aver compiuto una scelta che ci sembra fondamentale: occorre disoccultare il bene e il bello per farli vedere e, in qualche modo, per farli esistere. Si tratta di educare nel segno della bellezza, ovvero di curare la dimensione estetica dell'educare e dell'educarsi.

Viviamo in un mondo di immagini che creano la realtà, che resta pur tuttavia sempre la realtà delle immagini, le quali però si sovrappongono quantitativamente e qualitativamente alla vita reale dandone una visione distorta, in senso decisamente peggiorativo. Prevenire il bullismo, dunque, può significare anche battersi perché la dimensione estetica delle scelte e dei comportamenti costruttivi non rimanga schiacciata, sepolta, invisibile, sotto il peso degli episodi di violenza che fanno spettacolo.

C'è da pensare, ad esempio, quanto male possa fare agli occhi e al cuore di un bambino o di una bambina, vedere continuamente alla tv – e non solo alla tv – adulti che si fanno violenza, che si uccidono, che litigano. Il problema non si risolve in una questione banale di censura o di non censura. Ci dovrebbe essere una censura anteriore, che non avesse bisogno di una censura ufficiale. Potrebbero i genitori, unitamente agli insegnanti e ad altri adulti consapevoli dei possibili danni derivanti nei bambini da un'esposizione visiva della violenza quotidiana e soprattutto così massiccia, unirsi per promuovere qualche azione concertata di contrasto?

In ogni caso ci sembra che occorra cercare assieme di praticare la pubblicizzazione di tutte le forme del buono e del bene, affinché esse ne risultino promosse e potenziate, perché si possa vedere, mettendolo in mostra, quanto di positivo si fa in famiglia, nelle associazioni, a scuola, all'insegna del "si può fare", "si può costruire", piuttosto che pensare ed agire solo o quasi esclusivamente nella logica della costrizione, del divieto e della punizione. Pur tuttavia quest'ultime dimensioni e pratiche non vanno abolite, bensì "rivisitate", riscoprendo tutti assieme il valore del sistema delle regole; regole che valgano per tutti, che sono normate anche a termini di legge, ma che tanto valore aggiunto dimostrano di avere se sono regole apprezzate, ovvero intimamente interiorizzate e fatte proprie attraverso un lavoro formativo che si discosti dalla mera ed esclusiva prescrizione, per caratterizzarsi invece come ricerca della propria individuale responsabilità.

## L'utilizzazione creativa delle disposizioni ministeriali

Di relativamente recente istituzione è una figura che ancora attende di affermarsi compiutamente nelle diverse scuole: il referente per il benessere dello studente, nell'ambito del Piano nazionale per il benessere dello studente lanciato dal MIUR nel 2007.<sup>3</sup> Come più volte ribadito in seno all'Osservatorio Regionale Veneto sul Fenomeno del Bullismo, tale figura appare strategica se essa viene interpretata nell'ottica di un lavoro di raccordo tra le parti interessate che concorra al miglioramento della qualità di vita e delle relazioni umane, e quindi anche educative, tra tutte le componenti in gioco.

La lotta contro il bullismo può di fatto essere vista in relazione con il lavoro per il benessere di tutti, perché si spera che dove sussista una maggior qualità di vita, una più avvertita solidità dei rapporti sociali, una più efficace percezione delle reciproche utilità – tra genitori, tra insegnanti e gli altri adulti, senza dimenticare gli allievi – vi sia meno spazio per il dispendio delle energie in direzione distruttiva.

La recente disposizione ministeriale sul patto di corresponsabilità, reso obbligatorio con il D. P. R. n. 235/2007 ed entrato in vigore con il 2 gennaio 2008, è un'altra occasione da non perdere, a patto – appunto – che le controparti o meglio, le parti cointeressate, non la sciupino approdando ad una mera firma congiunta su un documento magari redatto unilateralmente dalla scuola e proposto ai genitori; bensì esso sia il risultato di un lavoro interattivo in cui ciascuno si dica che cosa attende dall'altro, ma anche sia disposto ad indicare e a riconoscere che cosa può – o meglio sia tenuto – ad offrire, interessando e facendo pronunciare anche gli stessi allievi, chiamati ad attendere dagli adulti, ma anche a fare la loro parte, che essi stessi possono in buona misura individuare.

## La prevenzione e il contrasto in merito al bullismo: il senso dell'approfondimento culturale

Il confronto con la letteratura in merito di bullismo è certamente doveroso: studiare buoni testi può essere indubbiamente una strada percorribile, ma anche in questo caso si ritiene che non basti dire, prescrittivamente, a un genitore: "si legga questo testo"; quanto invece occorra che tutti gli adulti interessati, in forma congiunta e solidale, si attivino a trovare quelle fonti in grado di aiutarli a fortificarsi, in grado di dare loro una mano con idee nuove, con la presentazione di punti di vista inconsueti, che diano modo di capire come spesso l'adulto si trovi relegato, attraverso un'immagine sociale indotta, ad un determinato ruolo come risultato di un lavoro incessante di bombardamento ideologico che lo vuole lì, fermo, esclusivamente in posizione di difesa e di consumo.

Si pensi, ad esempio, ai ricatti dell'industria dei generi voluttuari rivolti ai giovani. Esiste della buona letteratura a disposizione, a firma di chi è capace di proporre punti di vista disincantati e davvero coraggiosi sui rapporti tra le nuove generazioni e gli adulti; come purtroppo esistono testi dai titoli allettanti, ma che sono in buona parte delle pure prediche, tendendo tali testi a colpevolizzare o a rimanere a livello di pure disamine acritiche, quando invece sarebbe necessario responsabilizzare e responsabilizzarsi.

Numerosi comunque sono i contributi a stampa sul bullismo, ma più estensiva-

mente sui bisogni dei bambini e degli adolescenti, sul rapporto tra i genitori e i figli, ecc. Nelle bibliografie di alcuni dei contributi di questo fascicolo si trovano delle ottime indicazioni in merito. Occorre però individuare le fonti che più possano aiutare a vedere i problemi, ad affrontare le tematiche, anche di ordine più generale, con un taglio critico e, per quanto possibile, meno prescrittivo e – si osa dire – meno “predicatorio” possibile.<sup>4</sup> Si specifica che non si ha nulla contro le prediche. Però si vuole precisare che gran parte dell’inefficacia dell’azione formativa solitamente svolta a favore dei genitori, degli insegnanti e degli allievi ha la sua causa nel taglio o modello prescelto, che si appoggia sulla raccomandazione, se non proprio talvolta sulla prescrizione, con un uso e un abuso del verbo “dovere”: un taglio moralistico, più che morale. Per cui l’insegnante *deve*, il genitore *deve*, l’allievo *deve*. Fatto salvo che ciascuno ha i suoi propri doveri e che la logica del dovere non va certo abolita, resta il fatto che tale logica, espressa e vissuta in termini esclusivi e spesso non corretti – ovvero non all’insegna di un’autentica assunzione di responsabilità – ha creato nel tempo, di fatto, un esito opposto.

Preferiamo, e speriamo di non cadere contraddittoriamente in un tono prescrittivo nel dire questo, un’ottica all’insegna del “si può”, o del “si potrebbe”, riferendosi a quella poetica del “possibile” quale orizzonte di libertà così efficacemente esplorato da alcuni pedagogisti meno inclini ad indicare con immediata urgenza le vie da praticare per muoversi verso questo orizzonte.<sup>5</sup>

## Che cosa fare dunque? Come cominciare o... meglio, come proseguire?

Rispetto a questa cornice diventa allora utile chiedersi come si possano predisporre dispositivi specifici di formazione, perché di formazione alla fin fine si tratta, calibrati secondo obiettivi precisi e contesti determinati.

Si esprime la convinzione che un termine inglese che va molto di moda espliciti bene la logica entro la quale ci si debba muovere: il *self-empowerment*, l’autopotenzamento.<sup>6</sup> Rispetto ai bisogni formativi, infatti, chi può individuare al meglio i problemi connessi se non i diretti interessati, messi magari a confronto tra di loro alla presenza di facilitatori che aiutino i vari “attori” a mettere essi stessi a fuoco i loro bisogni formativi, e a suggerirsi reciprocamente possibili vie di soluzione, i possibili comportamenti da adottare?

Occorre dunque mettere a punto metodologie e strumenti adeguati allo scopo, facendo ricorso a strumenti e a forme di lavoro che consentano ai vari interessati – in primis ai ragazzi, ma poi ai loro genitori, agli insegnanti, agli altri adulti – di confrontarsi, di dirsi i problemi, di dirsi in che termini essi li vedono e li vivono e che cosa farebbero per ovviare a questi stessi problemi.

Si tratta di far emergere rappresentazioni di problemi che sono discutibili e confrontabili... E fare della discutibilità e della confrontabilità il terreno di lavoro.

Si tratta in altre parole di promuovere un’esplicitazione al plurale delle rappresentazioni, per poi analizzarle, interpretarle, metterle a confronto da parte degli stessi interessati per cogliere criticamente e costruttivamente i vari punti di vista e ridefinire alla fin fine in questo modo la varie rappresentazioni dei propri compiti. Questa procedura può abilitare a rispondere, fondamentalmente, a questa domanda: “Alla fine del

gioco io, come genitore, che cosa posso/debbo fare? Che cosa posso attendermi dagli insegnanti... dai tutori dell'ordine... da mio figlio, da mia figlia?".

"Io come dirigente? Io come insegnante?".

Questionari o *focus group*, gruppi di discussione, possono far emergere elementi discutibili: ed è proprio sulla discutibilità delle cose che emergono che si può utilmente lavorare, nella dimensione di una magistralità condivisa piuttosto invece, come si diceva all'inizio, all'interno di un modello a cascata, fondamentalmente trasmissivo.

Nel presente fascicolo, che raccoglie diverse iniziative presenti nel territorio veronese, si trovano già ottime direttrici di intervento a favore della gestione di un fenomeno, quello del bullismo, assai delicato e complesso, come già sottolineato. Dalla lettura dei contributi e dalla eterogeneità degli autori emerge evidente la necessità che sia una pluralità di componenti adulte e non adulte ad attivarsi, a vario titolo e con diverse funzioni.

Si tratta di trovare i modi, i tempi e i luoghi affinché, fondamentalmente, le diverse componenti si incontrino, personalmente, per lavorare in gruppo, ove questo termine "lavorare" assume un significato particolare, in parte definito in parte da definire di volta in volta.<sup>7</sup>

È infatti opportuno che i gruppi di genitori, di allievi, di insegnanti, di addetti ai servizi ausiliari all'interno della scuola, di adulti preposti alla cura dei giovani al di fuori della scuola – e a questo proposito sarebbe necessaria una accurata mappatura e un'altrettanta accurata opera di incontro e raccordo tra le diverse figure individuate – si trovino e lavorino assieme dopo aver deciso loro stessi il motivo per cui trovarsi, esplicitando intenzionalità e attese. È evidente che occorre che alcune componenti si facciano parte attiva/promotrice di tali incontri: si pensa a questo proposito al ruolo cruciale che possono svolgere i dirigenti scolastici ai vari livelli nei confronti degli insegnanti, dei genitori, e di altri adulti della scuola e del territorio da interessare ad un lavoro di formazione su sé stessi; si pensa poi al ruolo determinante degli insegnanti nei confronti dei genitori e degli allievi.

Occorre che il contesto adulto – ma come si è già più volte detto, non solo adulto – si attivi per proporsi quale comunità educante; che, per coltivare questo atteggiamento, sia disposta a trovare una motivazione che parta da se stessa, a trovare spazi di incontro e, soprattutto, di riflessione<sup>8</sup>; per poi eventualmente progettare iniziative e azioni possibili.

## Che cosa fare negli incontri? Spunti per il lavoro di gruppo

L'équipe dell'Osservatorio Regionale Permanente sul Bullismo dell'USR per il Veneto, riunitasi in questi anni più volte, ha compiuto un lavoro di autoformazione che intendeva proporsi quale metodologia che si potesse poi riproporre nei diversi contesti locali. Non solo: l'Ufficio Scolastico Regionale, unitamente agli organi di governo delle scuole delle diverse province, hanno promosso numerosi incontri tra dirigenti e tra insegnanti, anche in riferimento all'esigenza di individuare le competenze della figura già ricordata del referente per il benessere, funzione strategica che dovrebbe promuovere, in ogni singola microunità scolastica, quelle attività di incontro, confronto e quelle iniziative finalizzate a costruire una migliore qualità delle relazioni – educative, istruttive,

di cura, di comunicazione reciproca – tra tutte le componenti umane presenti nella scuola e nell'immediato contesto al di fuori di essa; naturalmente con una prospettiva di attenzione verso il contesto più allargato, dato che ormai tutti sono consapevoli che – con tutti i limiti ma anche con le innumerevoli possibilità di arricchimento reciproco che questo comporta – viviamo nel cosiddetto villaggio globale.

Che cosa si sono trovate a fare le persone di volta in volta chiamate a questi incontri? Non certamente solo ad ascoltare comunicazioni o "lezioni", raccomandazioni e quant'altro; quanto invece a lavorare in gruppo, con diverse consegne o dopo aver ricevuto uno stimolo iniziale, volto a creare interesse e ad attivare pensiero. Le metodologie attive impiegate sono state molto spesso quella del *brainstorming*, del *focus group*, dello studio di caso. Per lavorare in gruppo si può infatti partire dall'esplicitazione delle rappresentazioni di un problema, di un concetto, di una definizione da parte di tutti i partecipanti. Non c'è una persona, ad esempio, che in partenza dà la definizione di "bullismo", bensì ciascuno prova a darne una sua propria: non importa se parziale e più o meno corretta, non ha importanza. Le sbavature, gli "errori", si costituiscono quale materiale preziosissimo di lavoro. Certamente il clima non dev'essere giudicatorio, poiché chi "sbaglia" – e si mette questo termine volutamente tra virgolette – rende un grosso servizio allo svolgimento del compito: costruire assieme una rappresentazione condivisa via via più convincente in risposta ad un determinato quesito, una rappresentazione che proceda per aggiustamenti progressivi.

Naturalmente tutto questo non esclude – anzi, lo postula come auspicabile, come d'altronde s'è già detto – che ci sia il confronto con la letteratura specifica che possa aiutare a risolvere i problemi e a trovare le vie per un'azione condivisa seppur ripartita a seconda dei propri ruoli. Ma la partenza può essere ad esempio l'analisi approfondita dei siti dedicati al bullismo,<sup>10</sup> oppure la lettura e il commento critico di un articolo di giornale, oppure la visione di un documento audiovisivo sul bullismo, quale può essere uno stralcio di telegiornale. Assieme è poi allora possibile mettersi a pensare, attorno alle rappresentazioni stereotipate e ideologiche che spesso sono veicolate da questi media, a quelle invece più corrette ed efficaci: verso la messa a fuoco di rappresentazioni appunto condivise, che aprano la strada all'individuazione di strategie di promozione della qualità della vita nella scuola e al di fuori di essa; di iniziative di autoformazione verso i propri compiti; fino a giungere anche alla considerazione delle regole e dei protocolli da decidere ed applicare nei casi di bullismo riconosciuto, non escluse – però come ultima spiaggia, seppur necessaria – le sanzioni e le forme di risarcimento da parte di chi si faccia protagonista di comportamenti ed azioni lesivi verso gli altri.

Il contributo postula dunque un'azione corale in cui sia assente o perlomeno arginato ogni tentativo di delega ad altri rispetto ad un'assunzione di responsabilità che trovi il modo per essere poi tradotta in pratica o meglio, in pratiche, sulle quali costantemente riflettere, da soli e assieme.



## Note al capitolo

- <sup>1</sup> Cfr: Cainarca G., Zollo G., *Organizzare l'ambiguità*, in "Sviluppo & organizzazione", 187, 2001.
- <sup>2</sup> Su questo tema, cfr Mortari L., *La pratica dell'aver cura*, Bruno Mondadori, Milano 2006; Agosti A., *Terapia, cura, educazione*, in "Studium Educationis", 3, 1998.
- <sup>3</sup> Su questo argomento si può vedere *Linee guida per l'individuazione e la formazione del docente referente per il benessere dello studente* (a cura di Fernando Cerchiaro, Alberto Agosti ed Elena Zambianchi) alla pagina web: <http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:oukOcsYXdMJ:lnx.istruzioneveneto.it/uploads/File/Sintesi+Linee+guida+pr+il+DRBS+13.06.08.pdf+linee+guida+zambianchi+agosti&hl=>
- <sup>4</sup> Per chi scrive risultano estremamente interessanti, giusto per citare due nomi che possono costituire dei riferimenti, le opere di Gustavo Pietropolli Charmet e Fulvio Scaparro. Del primo autore si citano *Adolescenza. Istruzioni per l'uso*, Fabbri, Milano 2005; *Adolescenti difficili e responsabilità materna*, Mondadori, Milano 2007; *Manuale di psicologia dell'adolescenza: compiti e conflitti*, FrancoAngeli, Milano 2008; *Fragile e spavaldo. Ritratto dell'adolescente di oggi*, Laterza, Roma 2008; del secondo autore *Talis pater. Padri, figli e altro ancora*, Rizzoli BUR, Milano 2001; *Vecchi leoni e la loro irresistibile alleanza con i giovani*, Rizzoli, Milano 2003; *La bella stagione. Dieci lezioni sull'infanzia e l'adolescenza*, Vita & Pensiero, Milano 2003 e dei due autori in collaborazione l'ancora valido *Belletà. Adolescenza temuta, adolescenza sognata*, Bollati Boringhieri, Torino 1993.
- <sup>5</sup> Il riferimento va senza dubbio all'opera di pensiero e di azione di Giovanni Maria Bertin, che ha avuto illustri proseguitori, come Piero Bertolini. Si cita qui uno dei suoi lavori di maggior spessore e un'altra pubblicazione, redatta con l'aiuto dell'allieva Mariagrazia Contini, di più agevole lettura rispetto alla prima: Bertin G. M., *Educazione alla ragione*, Armando, Roma 1975; Bertin G. M., Contini M., *Costruire l'esistenza. Il riscatto della ragione educativa*, Armando, Roma 1983.
- <sup>6</sup> Cfr., soprattutto in relazione all'organizzazione scolastica e alla didattica Putton A., *Empowerment e scuola*, Carocci, Roma 1999; più in generale sull'autopotenziamento in relazione allo sviluppo nelle istituzioni cfr. Piccardo C., *Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*, Raffaello Cortina, Milano 1995 ed anche Bruscazioni M., *La società liberata. Nuovi fenomeni, opportunità, categorie di pensiero*, Franco Angeli, Milano 1994 e dello stesso autore *Per una formazione vitalizzante*, Franco Angeli, Milano 2005.
- <sup>7</sup> Si può vedere Agosti A., *Gruppo di lavoro e lavoro di gruppo. Aspetti pedagogici e didattici*, FrancoAngeli, Milano 2006.
- <sup>8</sup> Rispetto alla dimensione e alla pratica della riflessività, fondamentali se si vogliono perseguire guadagni formativi, si può leggere Mortari L., *Apprendere dall'esperienza. Il sapere riflessivo sulla formazione*, Carocci, Roma 2003; della stessa Autrice *La riflessività nella formazione* in Agosti A. (a cura di), *La formazione. Interpretazioni pedagogiche e indicazioni operative*, FrancoAngeli, Milano 2006.
- <sup>9</sup> Cfr. [www.bullismo.com](http://www.bullismo.com); [www.bullismo.it](http://www.bullismo.it)

## Bibliografia

- Agosti A., *Terapia, cura, educazione*, in "Studium educationis 3", 1998.
- Id., *Gruppo di lavoro e lavoro di gruppo. Aspetti pedagogici e didattici*, FrancoAngeli, Milano 2006.
- Bertin G. M., *Educazione alla ragione*, Armando, Roma 1975.
- Id., Contini M., *Costruire l'esistenza. Il riscatto della ragione educativa*, Armando, Roma 1983.
- Bruscaglioni M., *La società liberata. Nuovi fenomeni, opportunità, categorie di pensiero*, FrancoAngeli, Milano 1994.
- Id., *Per una formazione vitalizzante*, FrancoAngeli, Milano 2005.
- Buccoliero E., Maggi M., *Bullismo, bullismi. Le prepotenze in adolescenza dall'analisi dei casi agli strumenti di intervento*, Franco Angeli, Milano 2005
- Cainarca G., Zollo G., *Organizzare l'ambiguità*, in "Sviluppo & organizzazione", 187, 2001.
- Fonzi A., *Il gioco crudele*, Giunti, Firenze 1999.
- Gini G., *Il bullismo. Le regole della prepotenza tra caratteristiche individuali e potere nel gruppo*, Carlo Amore, Roma 2005.
- Iannaccone N. (a cura di), *Stop al bullismo. Strategie per ridurre i comportamenti aggressivi e passivi a scuola*, La Meridiana, Molfetta 2005.
- Id., *Né vittime, né prepotenti. Una proposta didattica di contrasto al bullismo*, La Meridiana, Molfetta 2007.
- Lazzarin M. G., Zambianchi E. (a cura di), *Pratiche didattiche per prevenire il bullismo a scuola*, FrancoAngeli, Milano 2004.
- Menesini E., *Bullismo: le azioni efficaci della scuola*, Erickson, Trento 2003.
- Mortari L., *Apprendere dall'esperienza. Il sapere riflessivo sulla formazione*, Carocci, Roma 2003.
- Id., *La riflessività nella formazione* in Agosti A. (a cura di), *La formazione. Interpretazioni pedagogiche e indicazioni operative*, FrancoAngeli, Milano 2006.
- Id., *La pratica dell'aver cura*, Bruno Mondadori, Milano 2006.
- Olweus D., *Bullismo a scuola. Bambini oppressi. Bambini che opprimono*, Giunti, Firenze 2001.
- Piccardo C., *Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*, Raffaello Cortina, Milano 1995.
- Pietropolli Charmet G., *Adolescenza. Istruzioni per l'uso*, Fabbri, Milano 2005.
- Id., *Adolescenti difficili e responsabilità materna*, Mondadori, Milano 2007.
- Id., *Manuale di psicologia dell'adolescenza: compiti e conflitti*, FrancoAngeli, Milano 2008.
- Id., *Fragile e spavaldo. Ritratto dell'adolescente di oggi*, Laterza, Roma 2008.
- Pietropolli Charmet G., Scaparro F., Belletà. *Adolescenza temuta, adolescenza sognata*, Bollati Borin-ghieri, Torino 1993.
- Putton A., *Empowerment e scuola*, Carocci, Roma 1999.
- Scaparro F., *Talis pater. Padri, figli e altro ancora*, Rizzoli BUR, Milano 2001.
- Id., *La bella stagione. Dieci lezioni sull'infanzia e l'adolescenza*, Vita & Pensiero, Milano 2003.
- Id., *Vecchi leoni e la loro irresistibile alleanza con i giovani*, Rizzoli, Milano 2003.



# L'intervento contro i fenomeni di bullismo e di disagio scolastico: il lavoro di rete tra scuola, famiglia, operatori sociali

*Dr. Gilberto Ferraro*

PSICOLOGO, CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

## Presentazione

Dall'anno scolastico 2008/2009 è stato aperto, presso l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona, un punto di ascolto per i fenomeni di bullismo e di disagio scolastico. La presente relazione vuole costituire un contributo alla riflessione sugli obiettivi dell'intervento e sull'impostazione di lavoro di rete e di collaborazione, che ha caratterizzato la filosofia del Punto di ascolto.

## 1. Obiettivi pedagogici generali

La società attuale, nostro contesto di vita, caratterizzata da un intreccio tra diversi bisogni, valori di riferimento e stili di vita, ha assunto nel tempo una propria organizzazione economica e del lavoro con conseguenti risposte nei settori dell'aggregazione sociale, delle impostazioni urbanistiche e abitative, della necessità di migrazioni, tale da determinare una situazione di notevole "complessità".

In tale contesto, coloro che si occupano di educazione e di intervento sociale hanno potuto riscontrare negli ultimi anni un considerevole aumento di casi di persone e/o di famiglie che vivono situazioni di disagio, che in molti casi si ripercuotono sul vissuto dei bambini e sul loro comportamento adattivo, osservabile soprattutto nel contesto scolastico. In particolare, nei giovani, sono stati riscontrati fenomeni sempre più frequenti di difficoltà nel rispetto del senso del "limite" e del valore della legalità, nella convivenza civile, nella gestione dei conflitti interpersonali, in alcuni casi con episodi di vera e propria aggressività tra pari, definibili di "bullismo" secondo criteri ormai condivisi dalla letteratura internazionale (intenzionalità, persistenza e asimmetria). Di qui la necessità di un lavoro di rete tra le agenzie che nel territorio si occupano di educazione e promozione sociale, attraverso il coinvolgimento delle famiglie, della scuola, degli operatori sociali, di chi lavora nel territorio a stretto contatto con la marginalità.

La premessa indispensabile di un lavoro di rete e di collaborazione è data dal con-

dividere obiettivi pedagogici generali sui quali i diversi attori della rete possano impostare gli interventi nei rispettivi ambiti di lavoro.

Alcuni tra tali obiettivi condivisi possono essere:

- creare una società in cui ciascuno abbia il diritto di partecipare in qualità di cittadino attivo;
- formare soggetti con un'identità solida che, anche di fronte ad eventuali difficoltà, sappiano farvi fronte con autonomia, responsabilità, impegno, inventiva, solidarietà, passando dall'individualismo alla cooperazione;
- impostare il progetto a partire dalle risorse della persona e della famiglia piuttosto che dalle difficoltà, in una logica di *partnership* e di *empowerment* (collaborazione e potenziamento delle risorse già presenti in ogni famiglia). Infatti, un progetto educativo non sviluppa soltanto interventi di prevenzione quanto soprattutto di promozione;
- offrire strumenti pedagogici agli operatori che lavorano nei servizi alla persona, agli insegnanti e agli educatori dei servizi per l'infanzia e per l'adolescenza; per attivare interventi tesi a rafforzare le competenze di "resilienza" delle persone che vivono situazioni di disagio; nel caso del bullismo l'intervento riguarda sia la "vittima", sia il "bullo".

## 2. La famiglia e il disagio

Da un punto di vista pedagogico, la famiglia è da considerare come contesto educativo privilegiato che promuove la piena realizzazione dei suoi membri in un agire educativo intenzionale, reciproco e progettuale.

Intervenire sul disagio della persona pone un immediato riferimento ai contesti nei quali la persona vive: la famiglia è sicuramente tra i contesti più significativi, non solo per la sua caratteristica di aggregazione sociale e affettiva, ma soprattutto per le relazioni che vi si sviluppano e per l'intenzionalità educativa che la caratterizza.

Intervenire sulla – o meglio, *con* la famiglia – significa quindi renderla attiva e protagonista nel percorso di promozione dei propri membri, tenendo conto delle difficoltà che normalmente la famiglia attuale sta vivendo da un punto di vista sociale. Accanto ai "normali" vissuti di difficoltà delle attuali famiglie, che impongono un adeguato sviluppo di politiche sociali, si riscontrano con sempre maggiore frequenza bisogni "speciali" di sostegno a famiglie che attraversano situazioni particolari di disagio:

- separazioni/famiglie ricostruite o monoparentali;
- lutti;
- carenze economico-sociali;
- immigrazione;
- maltrattamenti/abusi;
- alcolismo;
- tossicodipendenza;
- dipendenze (gioco d'azzardo...);
- disagio psichico.

Tali particolari problematiche certamente investono il sistema famiglia nel suo complesso; ma si nota come il disagio venga immediatamente vissuto e fatto proprio dai bambini e dagli adolescenti, che sperimentano così una vera e propria solitudine

e una sensazione di “sperdimento” di fronte all’assenza di rapporti “sufficientemente buoni” con le figure significative del proprio nucleo di appartenenza.

Individuare la corrispondenza tra la situazione di disagio familiare e l’eventuale ripercussione sull’equilibrio psicofisico del minore diviene uno degli obiettivi prioritari del lavoro di rete. In tal modo si potrà progettare un intervento coordinato, che agisca sia sul contesto di vita del soggetto, sia sulla cura alla persona, garantendo la promozione della sua salute mentale.

La salute mentale si può definire come lo sviluppo ottimale del soggetto nel proprio ambiente, tenuto conto dell’età, delle condizioni di vita, delle capacità e della cultura. Essa si manifesta:

- con la capacità di stabilire relazioni con gli altri, soddisfacenti e adeguate, mature rispetto all’età;
- con la capacità di partecipare costruttivamente, come individuo protagonista, alle modificazioni del proprio ambiente;
- con la capacità di sviluppare la propria personalità investendo le pulsioni istintuali in realizzazioni sociali;
- con la capacità di risolvere i propri conflitti in modo equilibrato;
- con la capacità di adattarsi in maniera sufficientemente elastica alle situazioni esterne e ai conflitti interni, così da sopportare le frustrazioni necessarie e l’angoscia che ne consegue.

Quando il contesto di vita non offre “facilitazioni” allo sviluppo e alla conservazione di questo stato di benessere che abbiamo definito “salute mentale”, si manifestano nel soggetto sintomi di disagio che un buon osservatore ha il compito di rilevare. Infatti il disagio è uno stato emotivo soggettivo con il quale si comunica il proprio malessere, e tale comunicazione si differenzia con l’età: soltanto dall’adolescenza il soggetto è in grado di comunicare verbalmente il proprio disagio e la implicita o esplicita richiesta d’aiuto. Il bambino invece “agisce” il proprio disagio, cioè lo rende oggettivabile e condivisibile attraverso segni o sintomi, somatici o psicosomatici. Ecco soltanto alcuni dei sintomi di disagio osservabili nei bambini e negli adolescenti:

- fragilità nelle frustrazioni;
- rifiuto della scuola;
- iperattività con difficoltà d’attenzione;
- difficoltà di relazione (isolamento, timidezza);
- comportamenti disturbanti o aggressivi;
- problemi di alimentazione (rifiuto del cibo, obesità);
- bullismo.

Ciascuno di tali sintomi necessita una presa in carico da parte della società nel suo complesso, proprio attraverso lo strumento del lavoro di rete.

### 3. La scuola come contesto di relazione educativa

Oltre ad avere propri obiettivi legati allo sviluppo delle conoscenze e delle abilità, la scuola è anche uno dei più significativi contesti di vita in cui trova compimento la relazione educativa. Tale relazione si caratterizza per:

- intenzionalità;
- promozione dello sviluppo;

- osservazione partecipante;
- ascolto attivo;
- empatia;
- comunicazione;
- valorizzazione delle diversità;
- accoglienza delle difficoltà.

All'interno di tale contesto si intrecciano relazioni a rete tra diversi attori: insegnanti, genitori, allievi, dirigenza, personale ausiliario, Servizi Sociali, territorio ecc.

Ciascuno di questi attori interviene all'interno del sistema scuola attraverso proprie specifiche mansioni, ma soprattutto attraverso relazioni che influenzano il sistema attribuendo ad esso senso e significato. Ciascuno infatti è portatore di una propria "narrazione", intesa proprio come attribuzione di senso alla propria esistenza in funzione di obiettivi condivisi.

Quando un bambino manifesta un disagio, diverse "narrazioni" si pongono a confronto; in particolare la relazione tra insegnanti e genitori pone a ciascuno degli interlocutori, prima ancora che si sviluppi la comunicazione verbale, domande implicite ed emozionali quali ad esempio:

#### *L'insegnante*

- Come mi sento come insegnante?
- Quali emozioni mi suscita il disagio?
- Che cosa accetto, che cosa rifiuto?
- Come posso dirlo ai genitori?
- Come posso chiedere la loro collaborazione?

#### *Il genitore*

- Come mi sento come genitore?
- Quale messaggio mi vuole dare l'insegnante?
- Quali emozioni mi suscita?
- Che cosa accetto, che cosa rifiuto?
- Come posso collaborare?

Diviene quindi importante che il professionista della relazione d'aiuto si interroghi su tale "dialogo interno", per impostare una comunicazione efficace in termini di collaborazione e promozione del benessere. L'insegnante che si prefigge compiti facilitanti e di promozione, pertanto:

- assume un approccio professionale di ascolto e di dialogo;
- non colpevolizza la famiglia e non esprime giudizi a priori;
- non assume il ruolo di psicologo o di assistente sociale;
- assume la ricerca-azione come metodo di analisi e modalità di intervento;
- utilizza la comunicazione assertiva quale strategia di scambio narrativo, consentendo alla narrazione del genitore di potersi esprimere ed essere valorizzata.

## 4. L'osservazione

L'osservazione delle manifestazioni di disagio assume per l'insegnante e per gli operatori un'importanza strategica e professionale, sia in vista dell'elaborazione di un progetto di intervento, sia in termini di efficace comunicazione all'interno del gruppo che costituirà un lavoro di rete. Si possono assumere due distinti approcci di osservazione delle manifestazioni di disagio:

- focalizzo l'osservazione sulle persone appartenenti a categorie a rischio;
- rilevo i sintomi di disagio indipendentemente dalle categorie a rischio.

Consideriamo i pregi e i rischi di entrambi gli approcci:

### **PRIMO APPROCCIO:**

**FOCALIZZO L'OSSERVAZIONE SULLE PERSONE APPARTENENTI A CATEGORIE A RISCHIO**

#### **Pregi:**

- consente di avere un "occhio di riguardo" verso alunni che, provenendo da famiglie disagiate, potrebbero sviluppare comportamenti attribuibili al disagio;
- consente una "prevenzione" rispetto a possibili manifestazioni di disagio;
- consente un'immediata fornitura di servizi (ad esempio: mediazione culturale).

#### **Rischi:**

- effetto alone (di fronte ad un isolato comportamento disadattivo si effettua una frettolosa valutazione di bullismo o di disagio);
- effetto Pigmalione (detto anche della "profezia che si autoavvera": da un bambino o ragazzo proveniente da una famiglia problematica, ci si aspetta che la manifestazione di disagio prima o poi si verifichi);
- pregiudizio: la valutazione del comportamento non si basa su osservazioni contestualizzate, ma su giudizi a priori da parte del soggetto osservante.

### **SECONDO APPROCCIO:**

**RILEVO I SINTOMI DI DISAGIO INDIPENDENTEMENTE DALLE CATEGORIE A RISCHIO**

#### **Pregi:**

- consente un approccio "scientifico" di ricerca;
- non assume il pregiudizio quale "griglia" per la rilevazione dei comportamenti;
- il disagio o la manifestazione di comportamenti di bullismo possono anche riguardare bambini provenienti da famiglie non considerate a rischio.

#### **Rischi:**

- lo sguardo "allargato" non consente di rilevare sintomi non evidenti;
- in gruppi numerosi può porsi la necessità di restringere il campo di osservazione;

## 5. Il lavoro di rete

Dopo l'osservazione e la rilevazione dei comportamenti diviene sempre più necessaria la lettura in rete dei dati raccolti:

- con i colleghi;
- con il dirigente;
- con la famiglia;
- con gli operatori del territorio (psicologo, assistente sociale).

In tal senso è importante progettare tempi e spazi di condivisione tra i diversi operatori e con la famiglia, in quanto la lettura in rete consente il confronto tra “narrazioni diverse”. Lo strumento attualmente più idoneo alla lettura in rete è *l'analisi di caso*, che mette a disposizione all'interno del gruppo di lavoro competenze e ruoli diversi per il raggiungimento del medesimo obiettivo.

Al fine di un'efficace comunicazione tra scuola e famiglia si individuano tre modelli di riferimento tra quelli più diffusi:

- **Modello affettivo o umanista** (ad es. il *Parent Effectiveness Training* di T. Gordon, ispirato alla psicologia umanistica di C. Rogers), che propone l'utilizzo dell'empatia, dell'ascolto attivo, di una comunicazione improntata all'autenticità, dei messaggi “io”, cioè la comunicazione di un approccio empatico a partire dalla comunicazione delle proprie emozioni.
- **Modello che si basa sull'Analisi Transazionale di E. Berne**, che analizza le transazioni comunicative attraverso lo strumento dei tre stati dell'io: io-genitore, io-adulto, io-bambino. Ad esempio: una relazione con la famiglia improntata alla reciproca valorizzazione coinvolge l'io-adulto dell'insegnante.
- **Modello sistemico-relazionale** (Scuola di Palo Alto, California; in Italia, Selvini Palazzoli, Milano), secondo il quale una professionalità “facilitante” necessariamente sa utilizzare ed interpretare messaggi improntati sia sul contenuto che sulla relazione. Ad esempio, nella relazione d'aiuto con la famiglia, si consiglia all'operatore o all'insegnante di alternare una posizione complementare *one-up*, con una posizione simmetrica, che valorizzi l'apporto e la “narrazione” del genitore.

## 6. La resilienza

Obiettivo comune per chi si occupa di famiglie o di minori con disagio è il ben-trattamento (*bienveillance*), cioè la promozione di relazioni positive e costruttive, l'appartenenza e la partecipazione attiva delle persone al proprio percorso di vita singolo e comunitario.

Le caratteristiche di tale obiettivo comprendono la *partnership* (coinvolgimento della famiglia in tutte le fasi del progetto e dell'intervento), *l'empowerment* (potenziamento delle risorse presenti nella famiglia e nel singolo individuo) e la resilienza.



## Cos'è la resilienza?

Che cosa permette di reagire di fronte alle situazioni di sofferenza, da quelle più gravi come una guerra, un'alluvione, un terremoto, a quelle più frequentemente riscontrabili nei fenomeni di bullismo, come il venire offesi, derisi, stigmatizzati?

Cosa fa sì che due persone poste nella medesima situazione, reagiscano con modalità differenti a tali sofferenze: chi in modo propositivo, chi con una risposta di chiusura e nichilismo?

La risposta è: la "resilienza".

Il concetto di resilienza (*resiliency*) è nato e si è sviluppato negli Stati Uniti e racchiude le idee di elasticità, vitalità, energia e buon umore.

Si tratta di un processo, un insieme di fenomeni grazie ai quali il soggetto si integra in un contesto affettivo, sociale e culturale.

La resilienza non si acquisisce una volta per tutte, ma rappresenta un cammino da percorrere: l'esistenza è costellata da prove, ma la resilienza e l'elaborazione dei conflitti consentono, nonostante tutto, di continuare il proprio percorso di vita.

Qualsiasi progetto di intervento quindi, che abbia tra i suoi obiettivi quello di promuovere la resilienza delle persone e delle famiglie, sarà costituito da un approccio osservativo e una serie di proposte operative che favoriscano il potenziamento delle seguenti caratteristiche:

- un buon livello di autostima positiva;
- la socializzazione, cioè l'attenzione a creare una rete sociale e di appartenenza intorno al soggetto;
- uno stile relazionale ed una modalità di risoluzione dei conflitti che favorisca una buona integrazione;
- il racconto, sia come dialogo interno che come narrazione di sé: ciò consente di dare senso alla sofferenza;
- l'umorismo, l'allegria;
- la creatività, la curiosità, l'iniziativa.

## Per concludere

Il lavoro di rete che prende l'avvio dall'osservazione delle manifestazioni di disagio di bambini e ragazzi all'interno del contesto scolastico, necessita di un "contratto" tra gli attori del gruppo di lavoro, in modo da consentire una comune "filosofia" di progettazione, con obiettivi condivisi e orientati verso azioni che promuovano un contesto di vita "sufficientemente buono": tale contesto comprende la famiglia, la rete dei rapporti informali, la scuola.

## Bibliografia

- U. Bronfenbrenner, *Ecologia dello sviluppo umano*, Mulino, Bologna 1986.
- D. Brotini et al., *Capire il disagio*, Didascalie, Trento 2001.
- E. Berne, *Analisi transazionale e psicoterapia*, Astrolabio, Roma 1971.
- DSM-IV, *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali*, Masson, Milano 1996.
- U. Galimberti, *Enciclopedia di psicologia*, Garzanti, Torino 1999.
- T. Gordon, *Insegnanti efficaci*, Giunti Lisciani, Firenze 1991.
- A. E. House, *La diagnosi psicologica nella scuola secondo il DSM-IV*, Erickson, Trento 1999.
- R. Mantegazza (a cura di), *Centro Educazione alla mondialità, Per una pedagogia narrativa*, EMI, Bologna 1996.
- P. Milani, *Educazione, reti sociali e relazioni familiari. Una ricerca a Padova*, Cleup, Padova 2002.
- A. Oliverio Ferraris, *La forza d'animo*, Rizzoli, Milano 2003.
- A. Oliverio Ferraris, *Resilienza individuale e collettiva*, "Prometeo" – Rivista trimestrale di scienza e storia, settembre 2004, anno 2, n. 87.
- G. Pietropolli Charmet, *Segnali d'allarme: disagio durante la crescita*, Mondadori, Milano 1999.
- P. Sartori, P. Sculari (a cura di), *Il bambino trasparente, percorsi di prevenzione al disagio*, Franco Angeli, Milano 1994.
- C. Sità, *Il "ben -trattamento" delle famiglie nelle azioni di sostegno alla genitorialità*, Rivista La famiglia, La Scuola editrice, Brescia 2003.
- S. Vegetti Finzi, *A piccoli passi*, Mondadori, Milano 1994.
- P. Watzlawick et al., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971.



# Introduzione alla prevenzione di bullismo e dipendenze: Atti del convegno 02/12/2008 Peschiera del Garda

*Dr.ssa Giuliana Guadagnini*

PSICOLOGA, SPECIALIZZATA IN PSICOLOGIA GIURIDICA  
CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

Affrontare il delicato tema del bullismo, nelle sue molteplici manifestazioni, può essere molto complicato...

Spesso sull'interesse del bambino e dell'adolescente sembrano prevalere la questione della pericolosità e l'esigenza di controllo. Il bullismo può essere interpretato come un "problema sociale", la cui unica soluzione rischia di essere rintracciata nella punizione e nella repressione del comportamento aggressivo. La prevenzione non è affatto un luogo comune: nel caso del bullismo è il primo passo, è l'acquisire gli strumenti per riconoscere il fenomeno ed affrontarlo.

Il bullismo infatti, si manifesta attraverso una serie di campanelli d'allarme che possono essere identificati precocemente. Se non individuate per tempo o male interpretate, le difficoltà legate al bullismo possono accrescersi: lo sviluppo e l'integrazione sociale possono essere irrimediabilmente compromessi.

L'Italia oggi è al terzo posto in Europa, dietro Gran Bretagna e Francia, nella diffusione del bullismo nelle scuole; le ultime ricerche sul campo confermano che il fenomeno è in costante aumento. In prima linea in questa lotta, accanto alle istituzioni, ci devono essere i genitori e la scuola.

Parlare di bullismi, prevenzione e dipendenze nel nostro territorio, significa porsi numerosi interrogativi e traguardi. Indipendentemente dalle strategie specifiche, il raggiungimento di questi obiettivi è strettamente connesso alla condivisione e alla partecipazione dell'intera "macchina" istituzionale.

Nell'area di Verona e provincia si sono riuscite a trovare sinergie operative tra Ufficio Scolastico Provinciale, Comuni, Dipartimento delle Dipendenze ULSS 20, ULSS e Forze dell'Ordine. Si sono avviate attività che portassero attenzione attiva ai fenomeni delle dipendenze e del bullismo che si stanno riscontrando. Un'altra importante collaborazione e crescita è nata attraverso l'interscambio con l'USP di Rovigo e la sua Dirigente dott.ssa Maria Fernanda Barile: per dare delle risposte con azioni differenziate ma

in continuità ed efficaci. Il mondo della scuola, orientato storicamente prevalentemente verso la formazione di contenuti curricolari, è tuttavia luogo di apprendimenti oltre che cognitivi anche relazionali, sociali e protettivi: da qui la “leva” per varie progettualità volte al benessere psicofisico dei bambini, dei ragazzi e degli adulti che ruotano loro attorno. Per le nostre finalità ed il raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati come team operativo sul territorio, si è aperto uno Sportello di Ascolto più specifico come rinforzo accanto a quelli già esistenti, si sono svolti e si svolgeranno convegni interattivi per coinvolgere i vari target con cineforum, tavole rotonde e mostre dei lavori su questi argomenti svolti dai ragazzi, ecc... in varie location del territorio.

Se infatti si individua la scuola come contesto principale, è indispensabile non solo il coinvolgimento dei presidi, dei genitori e degli insegnanti ma anche la partecipazione degli amministratori scolastici e delle istituzioni locali. L'attuale approccio territoriale che stiamo sviluppando riguardo la prevenzione, sottolinea e si sviluppa con l'importanza di tutti i settori sociali e della comunità intesa non solo in senso scolastico. Non va scordato che la prevenzione si colloca in un continuum di età e di situazioni: per questo occorre agire da una parte, mentre alcuni fenomeni purtroppo sono già in atto; e dall'altra, prima che si presentino.

Porsi il problema della prevenzione del bullismo, dell'uso di sostanze e dell'abuso, significa quindi curare il più possibile il rapporto educativo e, con l'aiuto di esperti, dare anche corrette ed adeguate forme di supporto, sostegno, ascolto e informazione.

Nella nostra città da alcuni anni sono stati aperti da vari enti territoriali, sportelli d'ascolto in risposta a questi fenomeni e secondo il DPR 309/90, e sono state attivate progettualità istituzionali per la prevenzione dalle sostanze stupefacenti, al disagio scolastico, ecc.

## Il nostro Sportello d'Ascolto perché:

- per rispondere ad una richiesta di prevenzione del territorio prevista da una circolare ministeriale;
- perché è prioritario creare un ambiente in cui si possa parlare del bullismo e favorire l'acquisizione di migliori competenze socio-relazionali negli alunni e nei docenti, negli ATA e nelle famiglie attraverso varie attività e proposte. La riduzione del disagio dei soggetti coinvolti, siano essi attori di prepotenza o vittime di bullismo, passa infatti anche attraverso un diverso e maggior coinvolgimento del gruppo di persone vicine al ragazzo. È essenziale l'effettiva collaborazione tra scuola e famiglia;
- perché, per quanto riguarda il fenomeno del bullismo a scuola a livello regionale, dai dati raccolti nell' *Health Behaviour in School-Aged Children* (HBSC, 2006) pubblicata quest'anno, le percentuali di coloro che rispondono di aver perpetrato atti di bullismo almeno una volta contro un altro studente, sono più alte tra i 13enni (28,6%) rispetto agli 11 (21,3%) e ai 15enni (25,9%). La provincia di Verona presenta una percentuale più elevata rispetto al dato regionale nello strato dei quindicenni (28,8%). Aver subito atti di bullismo almeno una volta nella vita vede coinvolti il 29,6% degli undicenni, valore che scende al 23,3% dei tredicenni fino al 15,4%

nei quindicenni, il che denota quindi un decremento al variare delle età. Lo strato dei quindicenni della provincia di Verona presenta il valore più elevato rispetto alla percentuale regionale e rispetto alle altre province con un valore di 20,8 punti percentuali. Se si considerano le variazioni temporali intercorse tra le due indagini, emerge che sia gli atti di bullismo compiuti che quelli subiti sono in diminuzione in tutti gli strati d'età (*Approfondimento dei risultati dell'indagine Health Behaviour in School-Aged Children* (HBSC 2006) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità sui giovani di 11, 13 e 15 anni);

- perché vari studi recenti hanno dimostrato che il bullismo è un fenomeno ancora sommerso – molte vittime non lo denunciano – ma in realtà ha una diffusione molto preoccupante. In Italia ad esempio, secondo i dati del 2006 dell'Osservatorio sull'Adolescenza della Società Italiana di Pediatria, al 77% dei ragazzi e al 68% delle ragazze è capitato (senza differenze geografiche Nord-Sud significative) di assistere ad atti di bullismo, il 5% in più di quanto emerso nel 2005;
- perché il fenomeno bullismo a scuola e non, ha raggiunto in tutta la Nazione dimensioni rilevanti e ha assunto caratteristiche tali da costituire una fonte di allarme sociale. Il bullismo deve essere esattamente definito e non va confuso con la devianza conclamata o con altre condotte disadattive;
- perché lo Sportello di Ascolto deve diventare un punto di riferimento per il territorio, in grado di offrire servizi di ricerca, consulenza, informazione e formazione a chiunque sia interessato a fronteggiare il fenomeno in modo corretto, con responsabilità, trasparenza, professionalità ed efficacia di risultati. Il team operativo del nostro Sportello intende formare "operatori" (dirigenti, docenti, insegnanti, genitori, tutor) sul territorio anche per elevare le competenze di tutti coloro che intendono collaborare con gli organi costitutivi.

Disporre di dati aggiornati sugli aspetti quantitativi e qualitativi del fenomeno è il presupposto indispensabile per poter intervenire e progettare azioni mirate e coordinate. Gli interventi più efficaci sono sempre risultati quelli che hanno portato avanti politiche integrate tra vari soggetti.

Trattandosi di attività rivolte alle situazioni a rischio o con indicatori di forte disagio, è importante personalizzare l'intervento considerando in ogni situazione le caratteristiche dei soggetti coinvolti e quelle del contesto socio educativo di appartenenza: per questo è fondamentale la figura di psicologi preparati e con esperienza in questi settori.

Nei casi multiproblematici, in cui i comportamenti di prepotenza continuativi si accompagnano a disagi di tipo socio familiare con grave rischio di comportamenti antisociali, l'intervento non si limita ovviamente al solo contesto USP o scolastico: ma coinvolge anche i CIC, le ULSS, gli enti locali e le Forze dell'Ordine qui ben rappresentate. Il nostro team operativo infatti ha conoscenza delle risorse territoriali, e procederà ad attivare percorsi o invii per una collaborazione in rete interistituzionale e costruttiva.

Vorrei concludere con una frase di riflessione:

*"Non si insegna quello che si vuole; dirò addirittura che non si insegna quello che si sa o quello che si crede di sapere: si insegna e si può insegnare solo quello che si è."*

(Jean Léon Jaurés)





## Il bullismo

*Dr.ssa Giuliana Guadagnini*

PSICOLOGA, SPECIALIZZATA IN PSICOLOGIA GIURIDICA  
CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

“Uno studente è oggetto di azioni di bullismo, ovvero è prevaricato o vittimizzato, quando viene esposto, ripetutamente nel corso del tempo, alle azioni offensive messe in atto da parte di uno o di più compagni.” Questa è la definizione che dà del bullismo Olweus, uno dei massimi studiosi di questo fenomeno.

Il termine “bullismo” è la traduzione italiana dell’inglese *bullying* ed è utilizzato per designare un insieme di comportamenti in cui qualcuno ripetutamente fa o dice cose per avere potere su un’altra persona o dominarla. Il termine originario *bullying* include sia i comportamenti del “persecutore” che quelli della “vittima”, ponendo al centro dell’attenzione la relazione nel suo insieme.

Per bullismo si intendono infatti atteggiamenti di intimidazione, sopraffazione, oppressione fisica o psicologica, che vengono commesse da un soggetto “forte” (bullo), nei confronti di un soggetto “debole” (vittima). Queste azioni hanno tre caratteristiche distintive: sono intenzionali, sono ripetute nel tempo e vi è asimmetria tra le due parti.

Nella maggior parte dei casi si tratta di aggressioni fisiche: botte, spinte, calci, pugni, tirate di capelli, pizzicotti; ma anche appropriazione di oggetti altrui, estorsione di denaro o altri beni materiali. Ma le intimidazioni possono essere anche verbali (minacce, offese, insulti, prese in giro) e/o psicologiche come l’esclusione, l’isolamento o la diffusione di calunnie sul conto delle vittime. Questo ultimo tipo di bullismo definito indiretto è più tipico delle femmine.

Il fenomeno riguarda sia i maschi che le femmine, e tende a manifestarsi nelle fasce di età dai 7-8 ai 14-18 anni e soprattutto in ambito scolastico: aule, corridoi, bagni, laboratori, spogliatoi e tutti i luoghi isolati o poco sorvegliati. Talvolta le prepotenze si verificano anche nel tragitto casa-scuola e più in generale alle fermate degli autobus e sui mezzi di trasporto, nei locali e luoghi di ritrovo di massa.

## Non è bullismo se...

Non si tratta di bullismo se due ragazzi o gruppi di ragazzi litigano fra loro o si picchiano perché, in questi casi, esiste una parità di forza. Ma soprattutto non è bullismo quando qualcuno attacca o minaccia un coetaneo con un coltello, procura ferite gravi o compie molestie o abusi sessuali. Questi comportamenti sono dei veri e propri reati.

## Che fare? Attività di.....

### **Conoscenza:**

- conferenze;
- attività didattiche di sensibilizzazione e approfondimento;
- gruppi di discussione con insegnanti, genitori, operatori del settore socio educativo;
- lo scopo principale è far conoscere le caratteristiche psico-sociali del bullismo e le sue implicazioni evolutive, le possibilità e modalità di attuazione di progetti per la riduzione delle prepotenze.

### **Prevenzione primaria:**

- attività di programmazione a livello di intero istituto scolastico;
- ricerche per rilevare la diffusione delle prepotenze nel singolo contesto socio educativo;
- percorsi mirati con genitori e alunni;
- percorsi emotivo-relazionali con le classi;
- corsi di formazione per insegnanti e genitori;
- creazione di uno Sportello di Ascolto mirato.

### **Prevenzione secondaria e gestione delle situazioni conclamate:**

- interventi psico-relazionali ed educativi con:
  - singoli alunni
  - piccoli gruppi





## Distinguiamo: cos'è il bullismo? Cos'è la violenza?

*Dr.ssa Giuliana Guadagnini*

PSICOLOGA, SPECIALIZZATA IN PSICOLOGIA GIURIDICA  
CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

I bullismi, ossia il problema delle prepotenze tra pari, sono caratterizzati dalla tendenza a ripetersi nel tempo, dall'intenzionalità dell'attacco messo in atto dai prevaricatori – che possono essere maschi o femmine o gruppi misti – e dalla presenza di uno squilibrio di potere tra il bullo e la vittima.

La vittima, definibile nel ragazzo o ragazza prevaricati, infatti, è generalmente contraddistinto da una maggiore vulnerabilità in quanto – ma non sempre – è fisicamente più debole rispetto al bullo, è più timido/a e meno capace di difendersi efficacemente dagli attacchi e dalle molestie del bullo ed è usualmente isolato/a e poco considerato/a dai compagni di classe.

Diciamo che è possibile riconoscere come “prepotenza” qualunque aggressione, esplicita o nascosta, qualunque umiliazione o intimidazione perpetrata da uno o più ragazzi ai danni di uno o più compagni.

Le prepotenze possono essere poste in essere da singoli, ma generalmente vedono il coinvolgimento del gruppo dei compagni, che operano a sostegno del/della bullo/a o partecipando attivamente alla prevaricazione o isolando la vittima e mostrandosi indifferenti nei suoi confronti. Spesso poi il gruppo viene manipolato dal/lla prepotente affinché più compagni partecipino alle prepotenze o molestino la vittima al posto del/della bullo/a.

Gli atti di bullismo, anche se sarebbe meglio definirli “i bullismi” dati i vari generi purtroppo riscontrabili, avvengono prevalentemente nel contesto quotidiano; tuttavia, in misura crescente, le prepotenze vengono riportate anche nel contesto virtuale di Internet, ad esempio attraverso la pubblicazione in rete di filmati che riprendono le prevaricazioni o vengono messe in atto per mezzo delle nuove tecnologie con uso di sms, mms, videoclip, chat: in queste situazioni si parla di fenomeno del *cyber-bullying*.

Ma ricordiamo: anche una sola prepotenza costituisce un indicatore di disagio entro il gruppo-classe, disagio che si configura esplicitamente come “bullismi” al ripresentarsi delle molestie. Già due prevaricazioni, anche di diverso tipo, denotano infatti la presenza di bullismo nel gruppo-classe. Al contrario, prepotenze e reato sono categorie di comportamenti non classificabili come bullismi, pur avendo magari con questo in comune visibilmente le motivazioni iniziali, i destinatari e le condizioni in cui si manifestano.

Le prepotenze-reato sono quella serie di atti particolarmente gravi che si configurano come veri e propri reati. Aggressioni fisiche violente, utilizzo di armi o oggetti pericolosi, minacce gravi, molestie o abusi sessuali sono condotte che rientrano nella categoria dei comportamenti antisociali e devianti e non sono definibili come “bullismo”. In questi casi la scuola non può agire da sola ma deve appoggiarsi alle Forze dell’Ordine e agli psicologi esperti in bullismo che operano nel territorio e alle varie altre istituzioni locali interessate.

Il limite tra prepotenza e scherzo è poco definito; tuttavia, dal punto di vista psicologico e giuridico, un punto di riferimento chiaro per discernere tra prepotenza e gioco è costituito dal disagio della vittima.

I vissuti dei/delle ragazzi/e coinvolti, pertanto, costituiscono i principali indicatori per l’individuazione di singole prepotenze e di situazioni di bullismo. Si conviene che il bullismo non sia ancora reato, ma “comportamenti e atteggiamenti costanti e ripetitivi di arroganza, prepotenza, prevaricazione, squalificazione, disprezzo, dileggio, emarginazione, esclusione ai danni di una o più persone di ambo i sessi, agiti da un solo soggetto o da un gruppo”, e mostrano le caratteristiche di costanza nel tempo e ripetitività, di asimmetria, di disagio della/e vittima/e.

Il reato è una condotta non generica, ma tipica, cioè descritta in modo specifico e dettagliato dalla norma penale, in tutti i suoi elementi oggettivi che definiscono l’azione materiale sanzionata dalla legge, e soggettivi (che riguardano il dolo o la colpa di chi compie l’azione).

Stare attenti a definire gli avvenimenti e porre gli elementi sotto le giuste nomenclature previste dalle norme è anche quanto è emerso dalle parole del Colonnello Coglianò, del dott. Odorisio, del dott. Recchia e dalla dott.ssa Tiberio durante il convegno a Peschiera del Garda presso la Scuola per agenti di Polizia, in merito al bullismo, alla violenza e alle baby-gang.

Un semplice esempio che ci può aiutare nelle demarcazioni di tali accadimenti può essere il nascondere il cellulare a un compagno e renderlo alla fine della lezione: è uno scherzo o un dispetto, e spetterà al dirigente scolastico o all’insegnante, vista la situazione, valutare se è un atto occasionale o se è espressione di bullismo, e se e quali eventualmente provvedimenti assumere. Mentre, e questi atti ovviamente faranno scattare provvedimenti giuridici e penali, se un ragazzo prende di nascosto il cellulare e lo porta a casa per tenerlo per sé, per venderlo o comunque per ricavarne un profitto, è reato di furto; è reato di rapina se un ragazzo costringe con minaccia o violenza un compagno a consegnargli il cellulare. Riguardo alla persona fisica: se un ragazzo mette le mani addosso a una compagna o a un compagno e la o lo “tocca” contro la sua volontà, la situazione può degenerare in comportamenti all’inizio non pensati, ed essere configurato il reato di violenza sessuale.

È comunque ovviamente opportuno che il mondo della scuola tenga contatti con il Commissariato o la Caserma CC di zona per avere indicazioni nei casi dubbi, data

la sinergia che le Forze dell'Ordine hanno sempre dimostrato nel combattere queste tipologie di fenomeni.

A Verona opera poi, in linea con il Ministero della Pubblica Istruzione – Direttiva 5 febbraio 2007 n. 16 (Linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo) – uno Sportello specifico sul bullismo ed il disagio scolastico.

### **L'intervento di *counseling* psicologico sul bullismo e il disagio scolastico:**

- è un intervento breve;
- esplora le difficoltà del presente di una persona, con obiettivi differenti dalla diagnosi e cura; l'attenzione è rivolta all'analisi di un problema nel tentativo di individuare le rappresentazioni e gli schemi mentali alla base dei modi non adattivi di affrontare i propri compiti evolutivi;
- si tratta di un processo attraverso il quale gli individui sono aiutati a definire obiettivi, prendere decisioni, risolvere problemi, facilitando cambiamenti di comportamento e delle capacità di relazioni interpersonali.

### **Si tratta di un intervento:**

- diretto: quando coinvolge in prima battuta il genitore, il dirigente, il docente o i collaboratori scolastici;
- indiretto: quando coinvolge i dirigenti, gli insegnanti, i collaboratori scolastici e i genitori con l'obiettivo di far capire all'adulto come un certo comportamento sia espressione di un sentimento, e come attivare e migliorare la capacità di ascolto e comprensione di alcuni meccanismi psicologici del/la ragazzo/a.

### **Ruolo dello psicologo:**

- sostegno del bisogno di individuazione e autonomia dello/a studente/essa attraverso un ascolto empatico ed una sospensione del giudizio;
- riduzione dell'interferenza delle difficoltà nei processi di apprendimento;
- informazione/formazione e attivazione delle competenze dinanzi alle difficoltà;
- input e supervisione su laboratori con tematiche inerenti il disagio scolastico nei suoi molteplici aspetti.

L'obiettivo primario di questo spazio è, quindi, un aiuto a “stare bene” a scuola; ad organizzarsi, a gestirsi e instaurare una cultura della prevenzione del disagio e del bullismo; in rete con le scuole, le forze presenti sul territorio, i Comuni, il Dipartimento delle Dipendenze ULSS 20, le ULSS e gli enti locali; creare e mantenere una rete interistituzionale che promuova il benessere e contrasti i disagi.





## Tutto quello che viene vissuto come bullismo...

*Dr.ssa Giuliana Guadagnini*

PSICOLOGA, SPECIALIZZATA IN PSICOLOGIA GIURIDICA  
CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

Si parla di bullismo quando qualcuno fa il prepotente o cerca di fare del male ad altri in diversi modi, sia con le azioni che con le parole.

Chi attua quei comportamenti che sono considerati bullismi si serve della sua aggressività e della sua rabbia per ottenere quello che vuole; prende generalmente di mira qualcuno che non riesce a difendersi da solo o che considera diverso sotto qualche aspetto. Può trattarsi di qualcuno della scuola, di qualcuno che abita vicino o di qualcuno che si credeva un amico/a.

L'intenzione del bullo/a è quella di spaventare, di mettere paura: perché in questo modo si sente forse più grande, forse più forte, forse vuole che gli altri pensino che è potente o che ha successo, e che tiene tutto e tutti sotto il suo controllo... o forse tutte queste ad altre cose ancora tutte insieme. In realtà spesso è una persona, come tante altre, che ha sicuramente delle difficoltà, a partire dal fatto che non sta bene con se stessa e con gli altri.

Dalle ricerche sul fenomeno, il bullismo è diventato uno dei motivi più frequenti per cui, tra i 5 e i 15 anni, ci si rivolge a qualcuno per ottenere un aiuto a risolvere un "problema":

*"...questo bambino si disegna spesso in mezzo a giocattoli rotti, isolato dai suoi compagni mentre gioca con dei ragazzi più grandi..."*

Insegnante di una scuola dell'infanzia

*"...stavo male, piangevo di nascosto tutte le notti, avevo paura... Non volevo più andare a scuola perché non ne potevo più di essere presa in giro e di sentirmi sola. Un giorno ho scritto*

*tutto in una lettera a Babbo Natale... la mamma è venuta a parlare con me e il papà mi ha coccolato, le ho raccontato tutto e mi ha aiutato a parlare con la maestra. Ora va un po' meglio... ma non vedo l'ora che finisca la scuola..."*

Bimba di una scuola primaria

*"...scambiavo mms con il mio ragazzo che sta in una città lontana, l'ho conosciuto al mare era dolcissimo... un giorno su un blog ho visto una foto che mi ero fatta per lui... volevo morire..."*

Ragazza di scuola secondaria di primo grado

*"... sono arrivato in prima: gente nuova anche di fuori città come me... mi sentivo contento, più grande... poi è iniziata la scuola: dopo un mese non avevo ancora ingranato con la classe ma non lo sentivo un peso, non mi scervellavo; era solo presto e tutti dovevamo pensare a studiare... dopo due mesi mi sentivo un po' isolato: mai compiti con qualcuno, mai chiacchiere a ricreazione, mai inviti a uscire né sms, solo un ciao e neanche da qualcuno ogni mattina... adesso siamo a metà anno mi chiedo che ci faccio in questa classe dove gli schifa come vesto, mi ignorano per non "contaminarsi" e mi ridono alle spalle... Ai miei no, non servirebbe niente dire loro qualcosa per loro io non mi impegno mai abbastanza..."*

Ragazzo di scuola secondaria di secondo grado

Questi sono pochi e forse pallidi esempi di come il fenomeno bullismo si è scisso in bullismi e come, per noi esperti sul campo, ci si debba sempre più adoperare, considerando la crescita del fenomeno, concentrando gli studi sulle caratteristiche per distinguerli e nel cercare strategie di interventi adatte a prevenirli e contrastarli.

Per rispondere a questa emergenza si è aperto presso l'USP di Verona uno Sportello di Ascolto più diretto del bullismo e dei disagi conseguenti a certe azioni comportamentali nell'ambito scolastico.

Le prime attività di questo Sportello sono stati gli incontri individuali con presidi, familiari e docenti, poi le partecipazioni ad Assemblee di Istituto in risposta alle numerose richieste delle scuole, i contatti con il mondo scolastico durante la fiera Job-Orienta 2008 e gli interventi a convegni come quello tenutosi nel mese di dicembre presso la Scuola di Polizia di Peschiera del Garda, con la presentazione del primo film italiano sul bullismo "Nient'altro che noi" alla presenza di numerose personalità locali; tra le proposte operative che si stanno avviando, ci sono percorsi di osservazione mirata ed interventi di formazione al rispetto della legalità e sulla prevenzione del bullismo e del disagio nelle scuole di tutto il Comune.

La cooperazione interistituzionale tra i vari enti – Comune, Dipartimento delle Dipendenze, Consulta degli Studenti e USP – che sta avvenendo, risulta indispensabile per fare fronte in modo proficuo ed efficace ai bullismi che stanno investendo il mondo giovanile.



## Gli Sportelli d'Ascolto per la prevenzione: per avvicinare il disagio giovanile e contrastare il fenomeno

*Dr.ssa Giuliana Guadagnini*

PSICOLOGA, SPECIALIZZATA IN PSICOLOGIA GIURIDICA  
CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

Nella nostra città, da alcuni anni, sono stati aperti da vari enti territoriali gli Sportelli d'Ascolto in risposta a questi fenomeni – secondo il DPR 309/90 (sottocitato) – e sono state attivate progettualità istituzionali per la prevenzione del disagio scolastico, delle sostanze stupefacenti, ecc.

L'Art. 106 del T.U. di Leggi approvato con D.P.R. 309/90 prevede che gli USP, di intesa con i Consigli d'Istituto e con i servizi pubblici per l'assistenza socio-sanitaria ai tossicodipendenti, istituiscano centri di informazione e consulenza rivolti agli studenti all'interno delle scuole secondarie superiori. È indubbio che l'istituzione di questi centri rappresenti un'innovazione di non semplice e facile attuazione, ma essa può rappresentare – se si coglie tale novità in tutta la sua portata – l'occasione per offrire ai giovani un servizio che si vuol caratterizzare soprattutto come spazio di ascolto, come area di animazione, come momento di progettualità comune, come risorsa di sostegno e supporto per i giovani nell'ambito della scuola, allo scopo di migliorare la qualità della vita che giovani e adulti conducono nell'istituto scolastico. (cfr. *Progetto presentato dal M.P.I. alla presidenza del Consiglio dei Ministri* nell'anno 1992).

“L'idea generale sottesa a questo complesso di norme si può riassumere nel modo seguente: la scuola non può perseguire i suoi fini istituzionali d'istruzione e di promozione dell'apprendimento per rendere effettivo il diritto allo studio senza farsi carico, per la sua parte, della “rimozione degli ostacoli” che compromettono più o meno gravemente il raggiungimento di tali fini. [...] L'impegno di rimozione che la scuola deve affrontare, in quanto istituzione di questa Repubblica, implica la necessità di lavorare non solo con i contenuti disciplinari e con le didattiche specifiche, ma anche con i processi, con le relazioni, con i significati, con le motivazioni da cui dipendono il successo o

l'insuccesso scolastico, la gioia, la tristezza, la voglia di vivere e di lavorare o la rinuncia, la disistima di sé, il rifiuto più o meno esplicito della vita, nelle forme dell'uso di droga, della fuga da casa, della noia, della devianza, della delinquenza, della violenza e del suicidio.

Il diritto allo studio acquista perciò sempre più il carattere di diritto alla buona qualità della vita scolastica, condizione indispensabile per l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto.

Tutto questo comporta la rifinalizzazione e per certi aspetti l'arricchimento delle risorse tradizionali di cui dispone la scuola, nonché il potenziamento delle sue specifiche competenze mediante l'attivazione di nuove intese e nuove sinergie con istituzioni e con risorse esterne alla scuola stessa, in vista della promozione di esperienze formative efficaci: sia sul piano della lotta all'insuccesso scolastico, sia sul piano della valorizzazione dei talenti." (C.M. n. 362 del 22/12/1992)

I Centri Informazione e Consulenza (CIC), attivati a partire dai primi anni novanta nella nostra città in linea con il DPR 309/9, hanno lo scopo di realizzare all'interno delle scuole secondarie di II° grado attività informative e di consulenza su tematiche inerenti l'educazione alla salute e la prevenzione delle tossicodipendenze; sono stati attivati dal dott. Giovanni Serpelloni, allora Direttore del Dipartimento delle Dipendenze ULSS 20 (oggi Capo del Dipartimento delle Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri).

Nel corso dell'A.S. 2008/2009, questo servizio è stato attivato in 26 istituti secondari di secondo grado con relative succursali (circa 40 sedi complessive) nell'area ULSS 20. Il gruppo operativo, composto da 16 psicologi consulenti e coordinato dal dott. Dorian Dal Cengio, Responsabile dell'Unità di Prevenzione del Dipartimento delle Dipendenze ULSS 20, ha visto: 987 studenti (2282 colloqui), 103 genitori (161 colloqui), 166 tra insegnanti, presidi e personale ATA (304 colloqui). A questi interventi vanno aggiunti gli interventi di gruppo con classi singole e le partecipazioni ad assemblee. A questa attività andrebbe sommata quella fatta come Unità di Prevenzione che riguarda le scuole primarie, le secondarie di primo grado e secondo grado della ULSS 20 con progettualità mirate alla prevenzione dall'uso di sostanze psicotrope.

Da quest'anno, come risorsa aggiuntiva, si è aperto uno Sportello anche presso l'USP di Verona: uno sportello più diretto all'ascolto del bullismo e dei disagi conseguenti a certe azioni comportamentali nell'ambito scolastico. Qui lo staff è supervisionato dalla dott.ssa Anna Lisa Tiberio, Responsabile degli Interventi Educativi, con consulenti: la sottoscritta dott.ssa Guadagnini, già psicologa dei CIC del gruppo operativo del dott. Dal Cengio e figura di congiunzione e collaborazione tra il Dipartimento delle Dipendenze ed il mondo della scuola USP; ed il dott. Ferraro Gilberto, psicopedagogo che da anni lavora nelle scuole del territorio anche in collaborazione con la ULSS.

Le prime attività di questo Sportello sono stati incontri con familiari e docenti e, tra le proposte operative che si sono avviate, ci sono percorsi di osservazione mirata ed interventi di educazione al rispetto della legalità e sulla prevenzione nelle scuole di tutto il Comune.

La cooperazione interistituzionale tra i vari enti, Comune, Dipartimento delle Dipendenze e USP che sta avvenendo, risulta indispensabile per fare fronte ai fenomeni che stanno investendo il mondo giovanile in modo proficuo ed efficace. Molti interventi



messi in atto sono promossi dalla Prefettura e dalle Forze dell'ordine territoriali (Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Polizia Municipale e Provinciale).

Nel nostro tempo, un'ottica clinica che consideri i disturbi comportamentali degli adolescenti in modo dinamico ed integrato con i fattori sociali ed ambientali è sempre più necessaria. Le patologie psichiche che possono derivarne non sono solo le fredde astrazioni descritte nei trattati, ma un complesso insieme sintomatologico che risulta condizionato dalle grandi trasformazioni sociali e culturali.





## Il fenomeno delle bulle

*Dr.ssa Giuliana Guadagnini*

PSICOLOGA, SPECIALIZZATA IN PSICOLOGIA GIURIDICA  
CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

Bullo: una parola che evoca aggressività, agiti, modi e comportamenti prettamente maschili – il branco, l'esercizio del potere, la sopraffazione, la violenza fisica – che sembrano non far emergere neppure il "genere" femminile: bulla!

Ma guardando la statistica, ad esempio quella realizzata dall'Eurispes e dalla Società Italiana di Pediatria su un campione di 1.200 studenti delle scuole medie nel 2008, vediamo emergere che più del 43% dei bambini è vittima di soprusi da parte di coetanei, e che il 64% degli intervistati non ritiene il bullismo una prerogativa esclusivamente maschile.

Il lato "rosa", il lato femminile, un bullismo sottile e subdolo, che non ha bisogno dell'abuso fisico per essere spietato, che spesso non appare e non si definisce su blog, YouTube o sui telegiornali, che spesso non provoca provvedimenti ministeriali né sanzioni disciplinari da parte delle scuole.

È un bullismo che c'è ma non si vede, di cui si sa ma non si parla, che lascia intatto il corpo ma piega l'anima a volte fino a spezzarla.

Pure nei confronti del modello di Dan Olweus, professore di psicologia all'Università di Bergen in Norvegia – il primo a formalizzare già negli anni '70 caratteri e dinamiche del bullismo, soprattutto rispetto alla natura "patologica" cui ci si rifà per le linee guida, test ed evidenze del fenomeno – gli studi sul bullismo al femminile rivelano una realtà più complessa, in cui convergono fattori sociali, etologici e di genere.

Le bulle sono prepotenti, non accettano regole, allontanano chi è diverso da loro, hanno bisogno di esercitare potere, minacciano e non solo chi non sta dalla loro: le femmine esattamente come i maschi, le bulle come i bulli a scuola, al parco e ovunque.

Dalla scuola dell'infanzia alle secondarie di secondo grado, in competizione tra loro e all'inseguimento di un modello combattivo che sembrerebbe emulazione di quello maschile per poi "agghindarsi" di nuove caratteristiche prettamente "femminili".

Episodi di sopraffazioni soprattutto psicologiche, episodi di emarginazione, dileggiamenti alle spalle, piccoli furti; fino a causare, in alcuni casi, un disagio profondo ai limiti della sofferenza.

Iniziano a 9-10 anni, pronte a imitare i loro compagni con ricatti, prese in giro, a volte alzando anche le mani. «Anche se quello femminile – spiega la psicologa Silvia Vegetti Finzi, psicologa e docente di Psicologia Dinamica all'Università di Pavia nei suoi numerosi libri – è un bullismo più psicologico rispetto al modello maschile. È come il gioco della torre: bisogna cacciare dal gruppo un capro espiatorio. È un sistema di relazioni aggressive, molto violente, che lasciano quelli che io chiamo "i lividi dell'anima": sono più difficili da mandare via dei lividi veri». Anche perché, precisa la psicologa, spesso nella vittima delle bulle scatta un processo di autodenigrazione. «Chi è rifiutato – continua Silvia Vegetti Finzi – si accanisce nel voler entrare in quel gruppo e non rivela a nessuno i suoi problemi. Per questo è così difficile individuare il bullismo al femminile».

Abbiamo letto nelle prime righe di questa paragrafo che circa il 40 per cento degli iscritti alle scuole primarie dichiara di aver subito qualche angheria: sappiamo che alle secondarie la situazione peggiora. Da molte recenti indagini risulta che tra gli adolescenti un bullo su sei è femmina. Un fenomeno che non riguarda soltanto l'Italia e ha anche ricadute narrative europee ed internazionali.

Lo dimostra un romanzo per ragazzi pubblicato dall'editore Giunti in una collana rivolta a lettori dai 12 ai 14 anni. *Ladre di regali* è un libro cattivo sulle cattive ragazze della scuola. L'ha scritto uno degli autori per ragazzi più amati in Inghilterra (nel 2002 ha vinto il premio Andersen), Aidan Chambers, perché, dice: «il bullismo è un problema costante anche in molte scuole britanniche. Alcuni casi vengono allo scoperto e si cerca di porvi rimedio, ma molti altri vanno avanti senza che gli insegnanti se ne accorgano».

Un fenomeno «parlato», molto più che agito. Le ragazze, secondo lo scrittore, sanno esattamente come giocare con la debolezza delle loro vittime: «A differenza dei loro "colleghi" maschi, praticano una forma di molestia psicologica tecnologicamente avanzata che si serve di sms ed e-mail, ma il meccanismo che innescano è lo stesso: rendere le loro vittime ansiose su che cosa e quando succederà dopo, usare la loro intelligenza per minare l'autostima e la forza di reagire di chi prendono di mira. Le bulle stanno diventando un problema grave: con i maschi basta una sgridata per ridefinire i ruoli, mentre le ragazze covano rancore e sono ambigue».

Allora come difendersi dal bullismo? «È meglio non limitarsi all'amicizia con la compagna di banco, al gruppetto nato a scuola – consiglia Silvia Vegetti Finzi –; è meglio avere rapporti vari, nati in gruppi sportivi, tra chi condivide passioni. Insomma, fare attività che permettano d'avere tante appartenenze spezzando così la dipendenza dalle bulle».

Il bullismo è un modo di stare con gli altri e col gruppo, ma non è tipica dei maschi. Spesso si compie questo errore considerando la prepotenza come una caratteristica dell'aggressività maschile. Per esperienza da letteratura e sul nostro territorio, si è evidenziato che le ragazze usano maggiormente la modalità indiretta, quindi non

aggreddiscono fisicamente e direttamente la vittima; ma attraverso altri mezzi ottengono comunque gli stessi risultati.

Le ragazze preferiscono gruppi amicali piccoli, in cui le compagne che ne fanno parte sono legate da confidenze e racconti anche di confessioni intime, e in cui più ci si scambia segreti più ci si lega.

Peccato che accada spesso che la ragazza vittima, per sentirsi accettata dal gruppo e dimostrare la fedeltà alla bulla-leader, confidi di solito aspetti molto personali della sua vita privata, che poi vengono utilizzati contro di lei per metterla in imbarazzo, anche in situazioni pubbliche. Oltre a ridicolizzarla, la prepotente ed il suo gruppo possono diffondere voci non reali sulla vittima, per esempio parlare male della sua famiglia, inventare strane storie e pettegolezzi su di lei, ecc. La bulla può anche diffondere immagini private e a sfondo sessuale che riguardano la vittima, ridicolizzandola e calunniandola (*cyber-bullismo*).

La vittima si sente sempre più isolata ed etichettata come inadeguata anche a livello microsociale (ad esempio all'interno di una classe o di una compagnia): questo fa diminuire la sua autostima e la fiducia in se stessa, rendendole più difficile l'interazione con gli altri.

Essendo così subdolo ed invisibile, questo tipo di prepotenza è difficilmente riconoscibile anche per gli adulti (che non si pongono in osservazione ed ascolto della situazione), che tendono a considerare la ragazza vittima responsabile di quanto le succede perché incapace di reagire, troppo timida ed insicura.

La situazione per la vittima è molto complessa e vissuta come schiacciante: infatti la bulla, circondata dalle sue fedeli gregarie, fonda di norma una specie di club strutturato gerarchicamente in cui lei è ovviamente al comando e detta regole di comportamento. La vittima viene esclusa e rifiutata anche dalle altre ragazze, che la ignorano per paura di essere considerate "traditrici" e rischiare di subire lo stesso trattamento riservato alla povera infelice.

Questo bullismo, devastante a livello psicologico, minaccia e disgrega gradualmente la rete microsociale d'appartenenza e di sostegno della vittima, creando attorno a lei la solitudine, il vuoto ed il silenzio.

Essere continuamente rifiutate dal gruppo delle pari mette la sventurata nella posizione di criticare se stessa e cercare dentro sé le cause di questa triste sorte. Le alleate della prepotente, nonostante spesso possano non dividerne la condotta ed i comportamenti, quando sono all'interno del club/gruppo difficilmente tentano di difendere la vittima opponendosi alla bulla. Le caratteristiche per cui la leader spesso sceglie di perseguire determinate ragazze sono quelle che potrebbero minacciare il suo dominio e prestigio, perché più brave a scuola, più belle o più simpatiche di lei; oppure ragazzine timide, indifese, con particolari anomalie fisiche o di diversa nazionalità.

Quali sono le "armi" delle bulle e delle loro seguaci?

La prima cosa a ferire, quando una ragazza decide di fare del male, è la *parola*. Una parola che spesso non ha neppure bisogno di essere pronunciata per offendere, umiliare e opprimere: è nascosta in un sussurro, in un pettegolezzo, in un bigliettino passato tra i banchi, in una smorfia che sembra un sorriso: immaginarla, per la vittima, può essere peggio che ascoltarla o leggerla.

Denunciarla, invece diventa semplicemente difficile perché non si hanno spesso prove di nulla; anzi, chi è in questa situazione si sente vittima due volte, una dalla par-

te delle compagne e l'altra da parte dell'adulto che non si rende conto delle perverse dinamiche del gruppo.

Ci sono poi *gli sguardi*, attraverso gli occhi chiusi a fenditura, sguardi taglienti come lame sottili. Le vittime sono quelle che non sono in grado di reggerlo, che abbassano gli occhi, che si voltano; che hanno dentro l'impotenza e la solitudine che appesantiscono loro lo stomaco.

Infine, ma non per ultimo, il *finto sorriso*, apparentemente ammiccante. Non è mai un vero sorriso ma una simulazione che la vittima cerca (perché elemosina implicita "accoglienza" e comprensione) e accetta come vero, come comprensivo e reale. In realtà è questa la sua potenza catastrofica: le si rivolterà contro in una risata sguaiata a sottolineare il suo disagio e la sua inadeguatezza, anche di fronte a un pubblico.

Alcuni fattori protettivi verso il gruppo della bulla, possono essere:

- non limitarsi all'amicizia con piccoli gruppi di ragazze anche solo della classe: è meglio avere rapporti diversificati, dinamici, nati nei più disparati contesti;
- provare sempre a sperimentarsi in attività come gli sport di squadra, che facilitano la conoscenza e l'amicizia con persone diverse. Con la loro alleanza possono aiutare e difendere chi si sente solo ed in condizione di svantaggio;
- confrontarsi con le amiche per le proprie risorse e possibilità e guadagnare autostima: non esclusivamente per confrontarsi, ma per creare una rete sana dove sentirsi apprezzate per quello che si è;
- cercare sempre di parlare con genitori o insegnanti. Spesso costoro ignorano l'esistenza delle prepotenze, soprattutto quelle agite nel silenzio: è giusto che chiunque possa denunciare quello che succede e ricevere un aiuto adeguato.

Alcuni aspetti del bullismo sui quali è necessario soffermarsi per avere un quadro riflessivo e descrittivo – anche se ampio – del fenomeno, sono i profili psicologici del bullo e della vittima, le forme in cui si manifestano questi atti di violenza fisica e psicologica, le azioni di prevenzione e come viene vissuta questa situazione dai ragazzi e dai docenti.

La bulla può essere chi ha debolezze che non può mostrare agli altri, e ciò la porta a non voler capire le emozioni che queste altri provano: non riesce a visualizzare la gravità dei suoi comportamenti e ha un forte bisogno di attirare verso di sé l'attenzione. Dall'altra parte troviamo la figura della vittima che subisce le angherie, incapace di reagire alle violenze subite.

Bulla e vittima, nel femminile come nel maschile, possono anche essere viste come due facce della stessa moneta: la bulla da un lato è una vittima e quest'ultima, a volte, decide di essere tale piuttosto che essere trasparente alle altre persone. La fragilità, caratteristica comune anche se manifestata in due modi molto diversi nei due soggetti, non va solamente vista come qualcosa di negativo: può rappresentare anche una risorsa, qualcosa che può far crescere, capire meglio noi stessi e anche gli altri.

Come sentiamo dire nella letteratura sul caso: occorre superare la convinzione che ci siano ragazzi/e giusti/e e ragazzi/e sbagliati/e, ma un'unica categoria di persone che soffrono e dimostrano il proprio star male attraverso rabbia e aggressività. Il bullismo può essere inteso come forza e come debolezza, della quale non bisogna avere paura e, piuttosto che compiere atti che incidano negativamente sulla vita degli altri, sarebbe più

opportuno trasformare la rabbia canalizzandola in una propria risorsa, in una propria abilità, che consenta di esprimere al meglio noi stessi. Occorre inoltre sapersi ascoltare e ascoltare anche coloro che ci circondano, per eliminare quel velo di indifferenza che avvolge sempre di più la nostra società in molti ambiti.

La forma di bullismo a tutti più nota è quella che si manifesta attraverso violenze fisiche, ma non è la sola: si stanno infatti sviluppando queste ulteriori modalità che agiscono direttamente sulla sfera sentimentale psicologica delle persone, e quella dovuta anche al particolare sviluppo che hanno avuto i mezzi di comunicazione di massa, come cellulari e Internet.

Si sviluppa così il bullismo elettronico, il *cyber-bullismo*; dagli studi in merito sono emersi dati significativi che hanno sottolineato un aumento del fenomeno sicuramente più diffuso alle scuole superiori che alle medie. Arrivati a questo punto, in cui il fenomeno fa chiaramente sentire la sua voce, è sempre più necessario operare distinzioni tra bullismo e reati veri e propri; motivo aggiunto per cui noi dello Sportello di Ascolto sul Disagio Scolastico ed il Bullismo dell'USP di Verona lavoriamo in sinergia anche con le Forze di Polizia, oltre che con gli altri enti territoriali.

### Bibliografia:

- Dan Olweus, *Gewalt in der Schule – Was Lehrer und Eltern wissen sollten und tun können*, Huber, Berna 1995.
- Elena Buccoliero, Marco Maggi, *Bullismo, bullismi. Le prepotenze in adolescenza*, Angeli, Milano 2005.
- Marco Cappelletti, *Volevano uccidere la mia anima (una storia vera per gli studenti)*, EdiARGO, Ragusa 2007.
- Nicola Iannaccone (a cura di), *Stop al Bullismo*, Edizioni la Meridiana, Molfetta 2005.
- Paolo Terenzi, *Contrasto alla dispersione e promozione del successo formativo*, FrancoAngeli, Milano 2006.
- Mengheri M., Berti B. R., Busoni L., *Il fenomeno del bullismo: come riconoscerlo, come intervenire*. Sentieri, VII, 2007.
- Filippo B., *Bulli, il romanzo choc di un adolescente*, Mursia Editore, Milano 2008.







## Una nuova faccia del bullismo: il “cyber-bulling”

*Dr.ssa Giuliana Guadagnini*

PSICOLOGA, SPECIALIZZATA IN PSICOLOGIA GIURIDICA  
CONSULENTE PER I FENOMENI DI BULLISMO E DISAGIO SCOLASTICO  
PRESSO L'UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI VERONA

Abbiamo visto nei capitoli precedenti che il termine bullismo viene usato per definire quel fenomeno, estremamente diffuso, con il quale si vuole caratterizzare una forma di oppressione, di sofferenza, di emarginazione dal gruppo di una persona, svalutando inoltre la sua identità da parte di un soggetto (o gruppo di soggetti) che viene identificato con il termine di bullo. Il bullo compie delle azioni che mirano essenzialmente a ferire la propria vittima prescelta: può ferirla in maniera fisica malmenandola, rovinando i suoi effetti personali; verbalmente con affermazioni poco piacevoli o addirittura razziste; oppure mirare a ferirla in modo indiretto, escludendolo e diffondendo pettegolezzi di cattivo gusto.

Il ruolo del bullo spesso coincide con quello del leader all'interno di un gruppo di ragazzi/ragazze. Infatti, il bullo deve riuscire ad attirare la propria attenzione agli occhi dei propri compagni, deve approfittare del proprio carisma esercitato soprattutto attraverso le prepotenze. Molte sono le azioni che può compiere il bullo, tante e perverse da poter sfiorare la criminalità.

Spesso il soggetto che vuole entrare in un determinato gruppo, è costretto ad assumere atteggiamenti violenti allo scopo di poter essere accettato dai componenti del medesimo gruppo, individui che non sempre approvano o condividono le idee che emergono o i comportamenti che sono costretti ad assumere per mantenere l'approvazione il proprio ruolo nel gruppo.

Secondo Dan Olweus (1993), “uno studente è oggetto di azioni di bullismo, ovvero è prevaricato o vittimizzato, quando viene esposto, ripetutamente nel corso del tempo, alle azioni offensive messe in atto da parte di uno o più compagni”.

Dai fatti di cronaca (Norvegia, 1982): "Johnny, un tranquillo ragazzo di tredici anni, era diventato una specie di «gioco umano» per alcuni dei suoi compagni di classe. Questi lo tormentavano, gli rubavano i soldi, lo costringevano ad ingoiare erbacce, a bere del latte misto a detersivo, lo picchiavano nel bagno della scuola, gli legavano le stringhe delle scarpe intorno al collo e lo portavano in giro come fosse un cagnolino. Quando i torturatori di Johnny furono interrogati sulle loro angherie, essi sostennero che perseguitavano la vittima perché la cosa (dissero testualmente) era divertente". (tratto da Olweus, 1993, p.9)

Il bullismo è un fenomeno caratterizzato da una diade (bullo/vittima) o da un gruppo (bulli e gregari *versus* vittime) centrato su:

- relazioni asimmetriche di potere tra gli attori sociali direttamente o indirettamente coinvolti;
- intenzionalità da parte del bullo, ovvero l'intento di dominare ed intimidire la vittima, provocando disagio ed isolamento;
- reiterazione e persistenza nel tempo di comportamenti di prevaricazione, sottomissione e isolamento esclusione ad opera del bullo nei confronti della/e vittima/e;
- ruoli dei partecipanti e interventi non sempre diretti e consapevoli di attori esterni, comunque presenti nel setting scolastico.

Tanti sono i comportamenti violenti esercitati dai bulli, altrettanti sono i motivi che portano questi ultimi e i loro "seguaci" a compierli. Abbiamo considerato che le cause che inducono l'individuo a compiere questi atti possono essere: conseguenze di violenze subite durante l'infanzia, problemi nell'ambito familiare, problemi a livello fisico...

Un'altra potenziale causa del fenomeno trattato sono le tecnologie che circondano il ragazzo, soprattutto la televisione e Internet. Per quanto riguarda la televisione, vengono prodotti programmi televisivi, reality, film, cartoni animati, pubblicità che possono dare agli interlocutori interpretazioni che vanno contro il mondo reale, che inducono alla percezione di una realtà mutata, modificata, banalizzando atti vandalici, atti devianti e infine, ma non in ordine di importanza, veri e propri atti criminali.

## Nuova forma di bullismo: il "cyber-bullismo"

Pisano e Saturno (Italia 2008), in uno studio su 1047 studenti di età compresa tra i 14 e i 20 anni, hanno rilevato che il 14% degli studenti delle scuole medie inferiori e il 16% delle scuole medie superiori sono state vittime di *cyber-bullismo*.

In Italia, secondo alcune ricerche citate in bibliografia sul bullismo in generale, oltre il 24% degli adolescenti subisce prevaricazioni e prepotenze on-line. I dati sono confermati a livello locale dai rilevamenti del nostro Sportello (di cui potete consultare i dati sul sito: [www.istruzioneeverona.it](http://www.istruzioneeverona.it))

A livello italiano, secondo altri autori, si può affermare che oggi il 34% del bullismo è on-line, in chat: quest'ultimo viene definito cyber-bullismo. Pur presentandosi in una forma diversa, anche quello su Internet è vero e proprio bullismo: far circolare delle foto spiacevoli o inviare mail contenente materiale offensivo può far molto più male di un pugno o un calcio.

Dilaga quindi il cyber-bullismo: lo dimostra anche uno studio effettuato dall'Università della California di Los Angeles, secondo il quale tre bambini su quattro sono stati coinvolti in episodi di bullismo on-line in un arco di tempo di dodici mesi. Molto radicata anche l'omertà: solo uno su dieci parla ai genitori dell'accaduto per paura di subire l'ira dei genitori o di non poter più accedere al web. L'indagine, pubblicata nel numero di settembre di *The Journal of School Health* è stata svolta in maniera anonima da un team di esperti dell'UCLA, in un arco di tempo che va da agosto a ottobre 2005. I risultati hanno evidenziato come circa il 75% dei 1454 monitorati su un sito per teenager abbiano subito atti di cyber-bullismo. Nel dettaglio, il 41% degli intervistati ha dichiarato di essere stato coinvolto in casi di bullismo in un range che va da uno a tre. Un ulteriore 13% rientra in una casistica che va dai quattro ai sei episodi in scala annuale, mentre il 19% ha dichiarato di aver subito sette o più attacchi via web. Si parla, in particolare, di casi di e-mail o sms di minaccia nonché pubblicazione di foto imbarazzanti sui più noti portali di social networking. "Il bullismo affligge milioni di studenti e non è mai un elemento circoscritto all'ambito scolastico" dichiara Jaana Juvonen, docente di psicologia di UCLA a capo del team di ricerca.

"Il cyber-bullismo è molto simile a quello che i ragazzi fanno dal vivo a scuola: Internet non è visto come un ambiente separato, ma è strettamente connesso alla vita sociale all'interno della scuola. I nostri studi dimostrano che, specialmente in casi di ragazzi che frequentano assiduamente il web, il bullismo on-line è un'esperienza abbastanza comune, e che le forme che assume on-line non differiscono di molto da quelle della vita reale".

Questi dati sono un'ulteriore conferma di un fenomeno che gli esperti danno in crescita. Il dato più interessante purtroppo è proprio l'omertà, che i ricercatori legano direttamente al malessere psicologico cui l'adolescente è costretto: metà degli intervistati ha dichiarato di aver bisogno di imparare a rapportarsi al problema. Tra le ragazze vige molto più che tra i ragazzi la paura che i genitori proibiscano l'accesso al web, mentre sono in molti a tacere per paura di mettersi ulteriormente nei guai con i bulli stessi. A questo si aggiunge l'effetto generato dall'umiliazione subita: in molti si sentono deboli, incapaci di difendersi. Ciò genera un senso di vergogna, che li porta a soffrire in silenzio e ad alimentare un senso di disdegno e denigrazione anche per l'ambiente scolastico.

Gli autori della ricerca affermano che non serve a nulla vietare l'utilizzo di questi mezzi multimediali; la carta vincente è quella del dialogo: "Quando i ragazzi iniziano a pensare cose come 'capita solo a me', tendono ad incolpare se stessi, facendo crescere il rischio di cadere in depressione" continua la dottoressa Jaana Juvonen.

"I ragazzi non sono a conoscenza di quanto il cyber-bullismo sia comune, anche tra i loro amici. I genitori spesso non si rendono conto di quanto Internet sia vitale per la loro vita sociale: quindi un'azione decisa come quella di proibirne l'uso, per quanto sia fatta in buona fede, non sarà utile a migliorare il rapporto tra genitori e figli o l'evolversi della loro vita sociale".

Ricordiamo poi che, come il bullismo nella vita reale, il cyber-bullismo può a volte costituire una violazione del Codice Civile, del Codice Penale e del Codice della Privacy (D.Lvo 196 del 2003).

## Definiamo il fenomeno

Cyber-bullying: modalità di prepotenza centrata nell'uso di Internet (ad esempio via Messenger e chat) o del cellulare per inviare messaggi minacciosi alla/e vittima/e (in forma diretta) o diffondere messaggi di calunnie sul conto di altri (in forma indiretta); garanzia dell'anonimato e quasi totale assenza di identificazione; talvolta, tendenza a sconfinare in offese a sfondo sessuale e a creare una "rete" in cui la vittima si senta "impantanata".

Rispetto al bullismo tradizionale nella vita reale, l'uso dei mezzi elettronici conferisce al cyber-bullismo alcune caratteristiche proprie:

- di solito, l'anonimato del molestatore. In realtà, questo anonimato è illusorio: ogni comunicazione elettronica lascia delle tracce (in letteratura abbiamo dati contrastanti perché si è notato in altre ricerche che spesso le vittime conoscevano o conoscono i "bulli della rete");
- difficile reperibilità: se il cyber-bullismo avviene via sms, messaggia istantanea, chat o in un forum on-line privato, ad esempio, è più difficile reperirlo e rimediare la propria immagine;
- indebolimento degli scrupoli etico-morali: le due caratteristiche precedenti, abbinate con la possibilità di essere "un'altra persona" on-line (ad esempio i giochi di ruolo), possono indebolire le remore: spesso le persone fanno e scrivono on-line cose che non farebbe o direbbero nella vita reale.
- assenza di limiti spaziotemporali: mentre il bullismo tradizionale avviene di solito in luoghi e momenti specifici (ad esempio in contesto scolastico, o nel parco, ecc), il cyber-bullismo investe la vittima ogni volta che si collega al mezzo elettronico utilizzato dal cyber bullo o, anche se non è connessa, la sua immagine può circolare in forma deviata e denigratoria.

Nancy Willard, del *Center for Safe and Responsible Internet Use* (USA), nell'articolo su *Educator's Guide to Cyber-bullying* propone poi le seguenti categorie:

- flaming: messaggi on-line violenti e volgari (*flame*) mirati a suscitare battaglie verbali in un forum;
- molestie (*harassment*): spedizione ripetuta di messaggi insultanti mirati a ferire qualcuno;
- denigrazione: sparlare di qualcuno per danneggiare la sua reputazione, via e-mail, messaggistica istantanea, ecc;
- sostituzione di persona (*impersonation*): farsi passare per un'altra persona per spedire messaggi o pubblicare testi repressibili;
- rivelazioni (*exposure*): pubblicare informazioni private e/o imbarazzanti su un'altra persona;
- inganno (*trickery*): ottenere la fiducia di qualcuno con l'inganno, per poi pubblicare o condividere con altri le informazioni confidate via mezzi elettronici;
- esclusione: escludere deliberatamente una persona da un gruppo on-line per ferirla;
- cyber-persecuzione (*cyberstalking*): molestie e denigrazioni ripetute e minacciose mirate a incutere paura.

## Cosa si sta facendo...

In occasione del *Safer Internet Day 2009* (SID 2009) la Commissione Europea ha realizzato un video per promuovere l'uso consapevole di Internet da parte di bambini e ragazzi. Il tema scelto per la divulgazione del video è quello del cyber-bullismo, per un'ideale campagna di sensibilizzazione, al fine di aumentare la consapevolezza di un corretto comportamento in rete.

Spesso giovani e ragazzi utilizzano le risorse presenti su Internet con scarsa consapevolezza e responsabilità, in ordine alle potenziali conseguenze del loro comportamento in rete. Che cosa è possibile ed efficace "fare" per delimitare il fenomeno del cyber-bullismo?

La metodologia che utilizziamo – e da feedback notiamo come la più efficace – è una ricerca-azione-intervento con esplorazione del fenomeno e delle sue caratteristiche (intensità, gravità, frequenza, ecc.) attraverso la costituzione di *focus group* di ragazzi ed adulti per una adeguata sensibilizzazione verso il fenomeno; a seguire, l'interpretazione di *frames* di film, accompagnata da un conduttore/esperto/educatore, partendo ovviamente dallo spot promosso dalla Commissione Europea.

## Bibliografia

- Beran, T., Li Q., *Cyber-Harassment: a study of a new method for an old behaviour*, Journal of Educational Computing Research, 2007.
- Berson I.R., Berson M.J., Ferron J.M., *Emerging risks of violence in the digital life: Lessons for educators from an on-line study of adolescent girls in the United States*. Journal of School Violence, 1(2), 51-71., 2001.
- Finn J., *A survey of on-line harassment at a university campus*, Journal of Interpersonal violence, 468-483, 2004.
- Lamberg L., *Stalking disrupts lives, leaves emotional scars*, Journal of the American Medical Association, 286(5), 519-522, 2002.
- NCH (2002), *NCH National Survey 2002: Bullying*, www.nch.org.uk.
- NCH (2005), *Putting U in the picture-mobile phone bullying survey 2005*, www.nch.org.uk.
- Noret N., Rivers I., *The prevalence of bullying by text message or e-mail: result of a four year study*. Poster presented at British Psychological Society Annual Conference, Cardiff 2006.
- Patchin J.W., Hinduja S., *Bullies move beyond the schoolyard: a preliminary look at cyber-bullying*. Youth Violence and Juvenile Justice, 4(2), 148-169, 2006.
- Patchin J.W., Hinduja S., *Cyber-bullying: an exploratory analysis of factors related to offending and victimization*, Deviant Behavior, 2007.
- Patchin J.W., Hinduja S., *Offline consequences of on-line victimization: school violence and delinquency*. Journal of school violence, 6, 2007.
- Pisano L., Saturno M.E., *Le prepotenze che non terminano mai*. Psicologia Contemporanea, Novembre-Dicembre 2008, (210), Edizione Giunti, 40-45.
- Saturno M.E., Pisano L., *Differenze tra bullismo e cyber-bullismo*. In www.cyber-bullismo.com, 2008.
- Smith P.K., Slonje R. (in stampa). *Cyber-bullying: the nature and extent of a new kind of bullying, in and out of school*. The International Handbook of School Bullying, Lawrence Erlbaum Associates, 2008.
- Rauskas J., Stoltz A.D., *Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents*, Developmental Psychology, 43, 564-575, 2004.
- Spitzberg B. H., *Cyberstalking and the technologies of interpersonal terrorism*, New Media and Society, 4, 71-92, 2002.
- Ybarra M.L., Mitchell J.K., Wolak J., Finkelhor D., *Examining characteristics and associated distress related to Internet harassment: finding from the second youth Internet safety survey*, Pediatrics, 118, 1169-1171, 2006.
- Willard N.E., *Cyber-bullying and cyberthreats*, Research press, 2007.



# Bullismo

CONTRIBUTO DEI GENITORI

Come genitori spesso facciamo confusione sul termine bullismo, includendo sotto questo nome una varietà di fenomeni e comportamenti che vanno dagli atteggiamenti aggressivi e arroganti tipici degli adolescenti, alle azioni criminali. Tutto sembra ricadere sotto il segno del bullismo. Da questo fraintendimento spesso nascono semplificazioni e giudizi sbagliati e si amplificano le nostre paure.

Forse, da un punto di vista generale, gli adolescenti di oggi non sono poi così diversi dagli adolescenti di sempre. Fa parte della normale dinamica della crescita che essi provino ad affermare il loro potere anche attraverso azioni, parole, comportamenti forti e talvolta fuori dalle regole.

Gli adolescenti sono come “fiumi in piena”. Compito di noi adulti è di “alzare gli argini”, contenerli, evitare lo straripamento distruttivo. Il nostro ruolo è quello di mantenere saldi i limiti, di essere fermi, autorevoli, coerenti, credibili, presenti, sicuri, pazienti, consapevoli...

Riesce difficile credere che i genitori di oggi possano essere, complessivamente, molto più inadeguati rispetto ai genitori di ieri. Quello che è cambiato però, nel nostro tempo e nella nostra società, è il venir meno di quella alleanza educativa tra adulti che una volta era scontata e diffusa. Un tempo tutti gli adulti, insieme, facevano argine ai ragazzi. Oggi, purtroppo, tra adulti ci delegittimiamo spesso gli uni gli altri; così facendo, indeboliamo l'autorità di ciascuno. Quella catena educativa necessaria per contenere ed educare i ragazzi, troppo spesso si spezza: e lì il fiume in piena che è l'adolescente, trova la falla e se ne approfitta.

L'impressione è che siamo riusciti a liberarci da una società autoritaria e repressiva, fatta di regole assolute e incondizionate, non discutibili, abbiamo conquistato libertà e democrazia, ma abbiamo smarrito il valore dei limiti. E questo anche, soprattutto e principalmente come adulti.

Ciò che insegniamo ai nostri figli, ancor più che attraverso le parole e le dichiarazioni, passa con il nostro modo di fare e di vivere. Ad esempio, ci aspettiamo che crescano nel rispetto della legalità; noi, magari, cerchiamo di evadere le tasse, facciamo o diamo un lavoro in nero, accettiamo di non avere la fattura dall'idraulico o dal dentista, ecc. I nostri figli vedono, capiscono e imparano.

I limiti oggi non sono più ben definiti, non sono più certi e condivisi. Spesso nemmeno le leggi rappresentano più il limite. Troviamo mille giustificazioni per legittimare il non rispetto della legalità e salvaguardare il nostro interesse personale.

Inoltre, al di là dell'educazione più o meno solida, più o meno efficace, data dalla famiglia, oggi più che nel passato la formazione dei giovani è in grande misura condizionata dalla TV e dagli altri mezzi di comunicazione di massa che hanno un potere

immenso nel plasmare l'opinione pubblica e la coscienza collettiva. Essi, quasi nella loro interezza, esaltano modelli di relazioni tra adulti basate sulla spregiudicatezza morale, la volgarità, l'aggressività verbale, la prepotenza, l'abitudine all'offesa personale e alla mancanza di rispetto. Tutto ciò ha abbassato il limite di tolleranza della mancanza di rispetto tra le persone.

Certamente il ruolo della famiglia nell'educazione dei ragazzi resta fondamentale, soprattutto negli anni iniziali che precedono l'adolescenza. Riflettere, come adulti, sulla prepotenza agita dai nostri figli, bambini, adolescenti, giovani, dovrebbe essere l'occasione anche per riflettere sulle nostre relazioni con gli adulti e con i ragazzi, affinché possiamo insegnare loro, attraverso il nostro esempio, a stabilire relazioni basate sul rispetto della persona umana, sulla capacità di ascolto reciproco e di comunicazione, anziché sulla prepotenza e sulla sopraffazione.

Molto importanti sono le occasioni di formazione dei genitori che da anni vengono offerte in varie realtà locali, per iniziativa di associazioni dei genitori, delle scuole o degli enti locali. Attraverso questi percorsi formativi, i genitori imparano a comprendere meglio i comportamenti dei figli, a migliorare le proprie capacità comunicative e relazionali e a rafforzare le competenze educative.

Molto utili sono gli interventi attuati in molte scuole di sensibilizzazione sul fenomeno del bullismo, rivolte agli insegnanti, ai genitori ed agli studenti, ma ancor più quelle di prevenzione, come i progetti che mirano al "benessere", all'educazione emotiva e al potenziamento delle abilità sociali ed empatiche. Favorire la capacità dei ragazzi di comunicare in modo più adeguato, insegnare modalità di interazione cooperativa tra compagni, promuovere un clima accogliente nella classe e nella scuola, tutto ciò previene l'insorgere di episodi di bullismo. Le associazioni dei genitori sono impegnate a più livelli nella prevenzione del bullismo:

- a livello nazionale, le associazioni aderenti al FoNAGS (Forum Nazionale delle associazioni Genitori nella Scuola), nel 2007 hanno firmato con il Ministero dell'Istruzione un "Protocollo contro il bullismo" e sono coinvolte in vari progetti specifici sul territorio nazionale;
- le associazioni dei genitori partecipano all'Osservatorio Regionale sul Bullismo;
- anche a livello provinciale, il FoPAGS collabora con l'USP in occasione di iniziative rivolte ai ragazzi o ai genitori, riguardanti le problematiche legate al bullismo.



# Relazione su disagio minorile: bullismo

Dr.ssa Renata Carletti

PREFETTURA DI VERONA

UFFICIO TERRITORIALE DEL GOVERNO

UFFICIO GABINETTO

La delicata tematica della violenza minorile è stata affrontata dalla Prefettura nell'ambito delle attività condotte dalla Conferenza Provinciale Permanente - IV Sezione dei Servizi alle persone e alla comunità.

Nella valutazione del livello del fenomeno in questione si deve tener conto – oltre che dei dati oggettivi – della percezione che effettivamente il problema esiste anche se sommerso. Gran parte dei maltrattamenti avviene, infatti, in ambiente familiare. Si tratta di una fenomenologia in cui la denuncia è spesso frenata da sensi di pudore, vergogna e legami, appunto, familiari. Si è ritenuto quindi necessario rivolgere particolare attenzione a tali forme di violenza, ponendo in essere tutte le iniziative mirate a promuovere interventi idonei a monitorare e prevenire aberranti episodi di abuso o molestie sessuali, maltrattamenti fisici, disagi, carenze e trascuratezza, da cui può derivare grave pregiudizio alle potenzialità di crescita e di sviluppo della personalità dei bambini e degli adolescenti.

A seguito di vari incontri, tenutisi dal novembre 2007, si è provveduto ad elaborare un documento per definire modelli operativi non solo di prevenzione, ma anche di corretta informazione.

In tale contesto, è stato predisposto il *“Protocollo d'intesa sulla prevenzione della violenza e dell'abuso sui minori”*, sottoscritto il 31 marzo 2008 da diversi enti interessati alla problematica: Procura della Repubblica, Tribunale Civile e Penale, Regione Veneto, Amministrazioni Provinciale e Comunale di Verona, Questura, Comandi Provinciali Carabinieri e Guardia di Finanza, ULSS locali e Azienda Ospedaliera, nonché Ufficio Scolastico Provinciale, Università degli Studi, Osservatorio Nazionale sulla Violenza Domestica e Centro Regionale e Interaziendale “Il Faro”.

Parte integrante del protocollo è un *Decalogo* – elaborato dalla Procura – tradotto in

18 lingue, relativo alle modalità comportamentali da seguire in presenza di situazioni di sospetta violenza, indirizzato in modo particolare alle strutture sanitarie locali, associazioni di volontariato, Ordini dei Medici e Farmacisti, Ufficio Scolastico Provinciale.

Contestualmente, si è provveduto ad istituire presso la Prefettura un "tavolo di lavoro di coordinamento provinciale" per la definizione di modelli operativi univoci.

Nell'ottica di creare uno strumento che possa favorire l'abbattimento di presunte forme di indifferenza, è stato inoltre ritenuto opportuno istituire, in via sperimentale, un "Centro di Ascolto" dedicato, al fine di raccogliere segnalazioni (anche anonime) su possibili situazioni che possano far prefigurare un disagio del minore e fornire utili delucidazioni ed informazioni. Detto Centro è attivo dal 1 maggio 2008 presso questa Prefettura, con una disponibilità di 24 ore su 24 nei giorni feriali e festivi. Al Centro sono pervenute numerose segnalazioni su presunte situazioni di abuso su minori, veicolate verso gli organismi deputati a svolgere le verifiche del caso, secondo modalità ispirate ai principi di massima riservatezza e tutela del minore. Per alcune di tali segnalazioni sono state individuate le soluzioni del caso.

Ai fini della massima diffusione del predetto Decalogo, la Prefettura ha inoltre chiesto il contributo della scuola, in considerazione del fatto che le problematiche del malessere minorile assumono, nella realtà odierna, ulteriori specificità di rilievo legate alla crescente presenza, anche nella realtà scolastica, di minori stranieri per i quali occorre una percezione di sensibilità volta a cogliere i segnali di disagio, ovvero per portare alla luce situazioni di abbandono e di sfruttamento.

È stata pertanto ravvisata l'assoluta necessità di continuare l'opera di sensibilizzazione già avviata, al fine di attivare in maniera sempre più capillare la conoscenza dei principi contenuti nel Decalogo medesimo, oltre che di approccio del Centro di Ascolto.

Per tale motivo è stato coinvolto lo stesso Dirigente Scolastico, allo scopo di poter proseguire, attraverso tutti i gradi di istruzione, nell'attività di diffusione già intrapresa, anche con la distribuzione o l'affissione di detto Decalogo negli spazi ritenuti più opportuni e di maggior afflusso di studenti.

Nel quadro della reciproca collaborazione avviata con il mondo scolastico, in relazione alla attivazione del Centro di Ascolto sul bullismo, è stata rappresentata l'opportunità – quale utile contributo – di comunicare alla Prefettura eventuali elementi inerenti la tematica in argomento, per le conseguenti valutazioni e per un fattivo scambio di approfondimento del fenomeno.

Sempre sulla tematica dei minori e su invito del Dirigente dell'Ufficio Scolastico Provinciale, il Prefetto ha tenuto incontri divulgativi con i dirigenti scolastici della città di Verona e Provincia, riscuotendo ampio interesse.

Nell'ambito della campagna informativa già avviata per favorire una giusta e corretta informazione sulle modalità comportamentali contenute nel citato Decalogo, l'Azienda Trasporti di Verona e le Ferrovie dello Stato – enti opportunamente sensibilizzati – hanno provveduto all'affissione di una esposizione sintetica del Decalogo nelle lingue italiano, arabo e inglese, al fine di diffondere la conoscenza del Centro dedicato in questione, nonché i numeri telefonici da contattare per segnalare situazioni di abuso su minori.

Peraltro, nel corso della conferenza stampa tenuta dal Prefetto il 3 dicembre 2008 unitamente al Procuratore della Repubblica e a tutti i firmatari del citato Protocollo, è stato formalizzato l'atto di adesione al predetto Protocollo da parte degli organi di

informazione (L'Arena di Verona, il Corriere di Verona, Verona Fedele, Telearena, Tele-nuovo, Televeneto, Telepace, Telechiara, TGR Veneto, Radio Verona, Radiopace, Radio Adige), nella considerazione dell'apporto fondamentale che gli stessi possono dare per contribuire a diffondere una conoscenza e una sensibilizzazione capillare su una problematica di tanta delicatezza, che non può non vedere il coinvolgimento di tutti.

Si rende necessario, per sconfiggere il fenomeno del disagio minorile, continuare ad attivare, attraverso un'azione di coordinamento, tutte le varie istituzioni interessate, affinché pongano in essere adeguate ed efficaci iniziative tese a prevenire e contrastare tutte quelle situazioni che provocano pregiudizio alla normale crescita dei bambini e degli adolescenti.





## Il bullismo

Dr. Marco Odorisio  
QUESTURA DI VERONA  
SQUADRA MOBILE

Cos'è il bullismo? È una forma di autoaffermazione attraverso la prevaricazione. È un fenomeno diffuso in tutta Italia, dove lo scorso anno il quasi 30% dei ragazzi ha dichiarato di aver subito prepotenze e minacce in ambito scolastico; il terzo posto, dopo Gran Bretagna e Francia.

All'inizio degli anni '90 i dizionari riportavano queste definizioni: *prepotente, bellimbusto, che si mette in mostra con spavalderia; teppista sfrontato; in senso non cattivo, bellimbusto che si rende ridicolo per la vistosità e l'eccentricità dell'abbigliamento*. Solo in seguito il termine bullismo cambia significato e descrive, così come accade nei paesi anglosassoni: *una persona che usa la propria forza e il proprio potere per intimidire o danneggiare una persona più debole*.

Cosa significa ciò? Qual è la differenza tra le due accezioni del termine? Significa che se prima il bullismo era considerato un semplice atteggiamento, è poi diventato un modo di relazionarsi tra due o più persone, tra un soggetto più forte che si avvale della propria superiorità per danneggiare un soggetto più debole.

Ci sono alcuni criteri per distinguere ciò che è bullismo da ciò che non lo è (non lo è, per esempio, la rissa che si scatena all'improvviso nel cortile di scuola dopo un litigio):

- **l'esistenza di un rapporto di forza tra due o più persone:** il bullo ha maggior potere della vittima a causa dell'età, della forza, della grandezza o del genere (maschio/femmina); il bullo spesso riesce a esercitare il proprio potere non solo perché è più grande o più forte, ma anche perché altri ragazzi si alleano con lui per proteggere se stessi;
- **l'intenzione di arrecare danno alla persona più debole:** il bullo prova piacere nel disturbare, insultare, picchiare o danneggiare nelle cose la vittima e continua anche quando è evidente che la vittima sta molto male ed è angosciata;
- **il perdurare nel tempo di un tale tipo di reazione squilibrata:** il bullismo è diverso dai dispetti, dalle zuffe o dalle risse nel cortile di scuola, continua per un

lungo periodo di tempo e la quantità delle prepotenze fa diminuire la stima di sé da parte della vittima.

Altre caratteristiche del fenomeno sono:

- **la vulnerabilità della vittima:** la vittima è più sensibile degli altri coetanei alle prese in giro, non sa e non può difendersi adeguatamente. L'asimmetria delle forze rende sempre più probabile il ripetersi dell'aggressione e rende sempre meno pari i coetanei: il bullo diventa sempre più potente rispetto alla vittima;
- **la mancanza di sostegno:** la vittima si sente isolata ed esposta, spesso ha molta paura di riferire gli episodi perché teme rappresaglie e vendette;
- **conseguenze:** il danno per l'autostima della vittima si mantiene nel tempo e induce la persona ad un considerevole disinvestimento nella scuola e, talvolta, alcune vittime diventano a loro volta aggressori.

Se intenzionalità, persistenza e disequilibrio ne sono gli elementi caratterizzanti, il bullismo più in generale è un comportamento antisociale che si caratterizza per la mancanza di rispetto delle regole (disturbi della condotta).

È un tipo di azione che mira deliberatamente a fare del male o danneggiare; spesso dura per settimane, mesi o persino anni; ed è difficile difendersi per coloro che ne sono vittime, che temono le ripercussioni dei bulli se denunciassero le prevaricazioni subite. Questo significa che non c'è una situazione statica, in cui c'è qualcuno che aggredisce e qualcun altro che subisce, ma si tratta di un processo dinamico in cui persecutori e vittime sono entrambi coinvolti: un certo tipo di bullo è tale solo in presenza di un certo tipo di vittima, senza la quale la sua natura di bullo non trova ragione d'essere; e, come in un circolo vizioso, neppure quella vittima è tale, in assenza di quel bullo; più semplicemente, sono ragazzi che in un altro contesto, in compagnia di persone diverse, non sono né bulli né vittime e lo diventano solo nel momento in cui si trovano in relazione tra di loro, cioè in contatto, insieme. Un esempio pratico è il caso recente verificatosi in una scuola del torinese, dove un gruppo di studenti adolescenti ha insultato e aggredito un compagno di classe, portatore di handicap, con calci e pugni, mentre i suoi sostenitori hanno ripreso la scena con un cellulare, per poi divulgare le immagini in Internet.

Sono due le forme fondamentali del bullismo:

- **Una di tipo diretto**, che si articola in prepotenze fisiche e verbali, parte dal prevaricatore e si rivolge direttamente alla vittima, che subisce attacchi fisici, pugni, calci, percosse, insulti, minacce e prese in giro (tipica dei maschi)
- **Una di tipo indiretto**, in cui la vittima è intrappolata in una serie di dicerie sul suo conto, di atteggiamenti di esclusione nei suoi confronti, che la condannano all'isolamento (tipica delle femmine).

Gli attori del bullismo sono divisi in categorie, a seconda delle loro caratteristiche:

- **Bulli attivi:** sono i protagonisti dell'azione di forza e di prevaricazione: di loro iniziativa, senza un apparente reale motivo, mettono in atto condotte violente a discapito di una o più persone, le vittime. Si tratta di soggetti aggressivi verso i compagni ma anche verso gli adulti, spavaldi, sicuri di sé, spesso popolari, più forti delle loro vittime, impulsivi, incapaci di rispettare le regole degli adulti, hanno un'opinione positiva di sé, non hanno nessuna empatia con la vittima;
- **Bulli passivi:** sono i seguaci, i sostenitori del bullo attivo, nel codazzo dei suoi

- compagni prestigiosi; hanno bassa autostima e scarsa soddisfazione personale:
- **vittima passiva o sottomessa:** subisce senza reagire i soprusi e le umiliazioni del bullo, ha un'immagine di sé negativa, bassa autostima, è una persona rassegnata, sottomessa, spesso debole fisicamente;
- **vittima provocatrice:** mette in atto comportamenti che, senza volerlo, istigano e provocano la violenza del bullo; di solito irritabile, ha scarso autocontrollo e diventa antipatica;
- **gregari:** appartengono al gruppo del bullo, lo aiutano a mettere in atto i comportamenti violenti e a volte eseguono i suoi ordini;
- **spettatori:** osservano a debita distanza senza intervenire come se la cosa non li riguardasse e, se capiscono la gravità della situazione, si allontanano facendo finta di niente per non essere coinvolti;
- **difensori della vittima:** prendono le difese della vittima; sono rari, rischiano anch'essi di diventare bersaglio delle prevaricazioni del bullo.

Ci sono anche altri fattori concomitanti, che contribuiscono al determinarsi del fenomeno: ad esempio, l'indifferenza e il disimpegno morale sono meccanismi per cui si può giustificare un'azione violenta, sostenendo che la si fa a fin di bene o che contravvenire a una norma non è così grave, perché lo fanno tutti. Vale a dire che i bulli trovano sempre delle giustificazioni per legittimare le loro azioni, perché così possono violare le norme e compiere azione colpevoli senza rimproverarsene, senza provare sensi di colpa.

Questi sono i meccanismi di auto giustificazione più comuni nel bullo:

- **Giustificazione morale:** se lo è meritato, è un ladro;
- **Etichettamento eufemistico:** non l'ho picchiato, gli ho solo dato uno spintone;
- **Confronto vantaggioso:** gli ho solo dato una spinta, mica un pugno;
- **Dislocamento della responsabilità:** Marco mi ha detto di colpirlo;
- **Diffusione della responsabilità:** non sono stato io, c'erano anche gli altri;
- **Distorsione delle conseguenze:** ma non si è fatto niente!;
- **Deumanizzazione:** è solo un marocchino;
- **Attribuzione di colpa alla vittima:** è stato lui a iniziare.

Il bullismo non è un problema solo per la vittima, è un problema anche per tutte le persone che sanno che questi comportamenti avvengono nella scuola o che vi assistono, per il clima di tensione e di insicurezza che si instaura.

Non bisogna sottovalutare il bullismo pensando che sia sempre esistito e che sia giusto "farsi valere"; il bullismo non va confuso con la normale aggressività del vivere sociale; il bullismo è qualcosa di diverso dalla normale conflittualità tra coetanei ed è diverso dagli sporadici episodi di violenza che possono accadere in qualsiasi comunità. È vero che le prepotenze ci sono sempre state, ma non significa che non abbiano avuto e non abbiano conseguenze negative sulla vita delle persone coinvolte, siano esse i bulli o le vittime in questione.

Indipendentemente dal significato che ciascuno di noi può dare ai comportamenti violenti (chi li considera negativi, che positivi, chi necessari), è importante sapere che le ricerche hanno dimostrato una netta correlazione tra bullismo persistente e comportamenti antisociali/criminalità da un lato, e tra vittimismo e forti disagi personali sociali fino al suicidio dall'altro.







## Il bullismo: aspetti giuridici

*Col. Claudio Cogliano*

COMANDO PROVINCIALE VERONA  
ARMA DEI CARABINIERI

Il nostro ordinamento giuridico non presenta riferimenti normativi specifici, né prevede il reato di bullismo. Il contesto comportamentale ad esso connesso viene pertanto individuato di volta in volta in fattispecie già esistenti, quali, ad esempio, le percosse (articolo 581 Codice Penale) le lesioni (articolo 582 CP), la violenza privata (articolo 610 CP), la minaccia (articolo 612 CP) l'ingiuria (articolo 594 CP) la diffamazione (articolo 595 CP).

In tale contesto, tuttavia, la sempre maggiore emergenza degli episodi di bullismo hanno attirato l'attenzione della pubblica opinione e l'interesse del mondo Istituzionale. In particolare:

- il Governo, nel definire la problematica come la risultante della commistione di gravi episodi di violenza, di umiliazioni, di soprusi, nonché di aggressioni fisiche e verbali tra giovani nelle scuole, nelle piazze e nei luoghi di ritrovo, evidenzia che il fenomeno è sempre più diffuso nel Paese tra i giovani dai 7 ai 18 anni;
- il Ministero dell'Interno, nel ricalcare le indicazioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri, in ordine alla recente proliferazione del fenomeno in Italia, all'area sociale di riferimento ed alla stigmatizzazione delle azioni ad esso riferibili, rappresenta che molte Questure e Prefetture hanno organizzato iniziative tendenti ad arginare l'incidenza della problematica (diffusione di materiale informativo sul tema, creazione di siti Internet dedicati con possibilità di denuncia anonima da parte delle vittime, contatti diretti nelle scuole).

Lo stesso Dicastero, nella "Relazione annuale al Parlamento del Ministro dell'Interno", nel capitolo dedicato alle forme di devianza minorile etichettate con il termine baby-gang esamina, tra le manifestazioni di disagio giovanile, il "bullismo" e la violenza immotivata quali fenomeni che coinvolgono giovani di tutti gli strati sociali, anche per

fattori di disagio relazionale. In particolare, si evidenzia che la sovrapposizione tra il fenomeno in esame e tutte quelle forme di delinquenza in cui vi sia la compartecipazione di giovani autori, per la commissione dei meno gravi reati contro il patrimonio (rapine da strada, furti, atti vandalici, estorsioni di piccola entità) in pregiudizio prevalentemente di coetanei, ma anche di adulti. Il fenomeno in argomento, inoltre:

- è stato preso in considerazione in una pronuncia della Suprema Corte di Cassazione - IV Sez. Pen. (Sent. 19331/2005) che ha sostanzialmente confermato la possibile applicazione della custodia cautelare in carcere per i minori responsabili di gravi episodi di bullismo a scuola;
- a livello europeo, risulta al centro dei lavori di un team di esperti selezionati dal Consiglio d'Europa per la realizzazione di un progetto per la lotta e la prevenzione della violenza tra giovani nelle sue diverse forme e manifestazioni, che culminerà nella stesura di un Libro Bianco *"Responses to everyday violence in a democratic society"*, contenente raccomandazioni politiche, linee guida generali, esempi pratici e modalità di intervento concrete suggerite ai governi nazionali (per l'Italia è stato selezionato il progetto sullo studio, la prevenzione e il contrasto del bullismo presentato dal Consorzio di cooperative sociali del Trentino Con.solida).

Sotto il profilo dell'iniziativa legislativa italiana, ancora non particolarmente significativa in relazione ad una acquisita consapevolezza dell'antigiuridicità del fenomeno nel suo complesso avvenuta solo in epoca molto recente, il bullismo:

- è richiamato nella relazione illustrativa della proposta di legge presentata alla Camera sul "divieto di utilizzo di telefoni mobili in ambito scolastico", in relazione all'uso oramai indiscriminato degli apparecchi in questione, effettuato per inviare messaggi o foto offensive e per videoregistrare episodi di sopraffazione a scuola da divulgare successivamente sul web (cd. *cyber-bullying*);
- è oggetto di specifica previsione di sanzionabilità in via amministrativa in un disegno di legge recante "Norme organiche sulla scuola", presentato nel mese di luglio dal Sen. Valditara.

Al momento, l'iniziativa di contrasto di maggior rilievo risulta essere la direttiva del Ministro della Pubblica Istruzione (n. 16 del 05.02.2007) avente per oggetto "Linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo" che, dopo aver illustrato le finalità educative del sistema sanzionatorio disciplinare della scuola (D.P.R. 249/98) in relazione ai provvedimenti da irrogare nei casi di episodi di sopraffazione o di violenza tipici del fenomeno in esame:

- affida ai dirigenti scolastici, ai docenti, al personale ATA (ausiliario tecnico amministrativo) e ai genitori, la responsabilità di trovare spazi di approfondimento della tematica ed iniziative scolastiche più funzionali al conseguimento di obiettivi coerenti, con la promozione di valori positivi come la solidarietà, la cooperazione, il rispetto e l'aiuto reciproco;
- sottolinea l'importanza della collaborazione tra il proprio Ministero e quello dell'Interno per affrontare il fenomeno dal punto di vista investigativo e preventivo e con il Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni per gli aspetti legati al monitoraggio della rete Internet;
- promuove una campagna di comunicazione diversificata, di cui il portale Internet [www.smontailbullo.it](http://www.smontailbullo.it) costituisce il luogo di raccordo di tutti i soggetti coinvolti;
- istituisce osservatori regionali permanenti sul bullismo con fondi specificamente

assegnati ed un numero verde nazionale per la segnalazione di denunce, anche anonime, ed il sostegno informativo.

Inoltre, lo stesso dicastero ha istituito il Comitato Nazionale Scuola e legalità, presieduto dal capo del Dicastero o suo delegato, con il compito di studio, analisi, proposte e consulenza tecnico scientifica, allo scopo di promuovere strategie mirate a diffondere tra i giovani la cultura della legalità e l'educazione alla convivenza civile. L'Arma, in particolare, partecipa alle sessioni "Sicurezza" e "Legalità e Comunicazione". Al riguardo, nel corso dei lavori della sessione "Sicurezza" è stato, tra le altre numerose iniziative, confermato il contributo dell'Arma allo sviluppo della cultura della legalità, mediante incontri programmati nelle scuole su temi di interesse del mondo giovanile, tra cui il bullismo, gli stupefacenti e l'educazione stradale.

## Attività dell'Arma dei Carabinieri

Per quanto riguarda l'Arma dei Carabinieri, tra le priorità dell'attività istituzionale figura l'elevata attenzione alle tematiche concernenti le fasce deboli della cittadinanza, con particolare riguardo a quelle del mondo giovanile. Infatti, in questo comparto operativo sono molteplici le azioni dedicate alla tutela dei giovani: esse vanno dalla prevenzione e contrasto dell'abuso e del maltrattamento dei minori, ivi compreso lo sfruttamento della manodopera giovanile, alla tutela dall'uso di sostanze stupefacenti e di bevande alcoliche, alla prevenzione degli infortuni stradali, alla prevenzione e contrasto alle forme di associazione per delinquere tra i giovani (le così dette baby-gang) al contrasto dei soprusi tra pari, cioè il fenomeno del bullismo.

L'attività istituzionale dell'Arma dei Carabinieri, nello specifico settore, si sviluppa a livello centrale nell'ambito dei tavoli di lavoro, di studio e di analisi condivisi con il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca e con il Ministero dell'Interno; a livello regionale, dove l'azione da un lato si coordina con gli Uffici Scolastici Regionali, e dall'altro prevede una pianificazione dell'attività di informazione a favore delle distinte unità scolastiche del territorio; infine a livello provinciale, per la vera e propria attività di prevenzione e contrasto, per l'esecuzione dell'attività di divulgazione ed informazione tra i giovani, nell'ambito di un coordinamento condiviso con gli Uffici Scolastici Provinciali.

Scendendo nel particolare, a livello centrale l'Arma partecipa con propri rappresentanti al Comitato Nazionale Scuola e Legalità, istituito dal M.I.U.R. in data 23 maggio 2007, prendendo parte sia alla *Sessione Sicurezza*, dove sono state esaminate varie questioni inerenti procedure volte ad incrementare il livello dell'efficacia della tutela a favore dei giovani prioritariamente nelle scuole, che alla *Sessione Legalità e Comunicazione*, dove vengono condivise le linee di azione per l'attività di divulgazione anche attraverso ipotesi di trasmissioni medianiche di simulazione.

A livello regionale poi, il Comando Regione CC mantiene specifiche relazioni con gli Osservatori Permanenti sul bullismo, nell'ottica di monitorare il fenomeno ed orientare le attività nel settore in questione. A tal fine, viene individuato un referente che costituisce il punto di contatto dei flussi di comunicazione tra il mondo della scuola ed i Carabinieri. Inoltre, il Comando Regione Carabinieri appronta la pianificazione dell'attività divulgativa che poi viene sviluppata a livello provinciale ed è competente ad autorizzare la partecipazione a conferenze, dibattiti, incontri tra Carabinieri e studenti.

Il vero e proprio livello operativo è tuttavia quello provinciale. Sul punto, la capillarità con la quale i reparti dei Carabinieri sono distribuiti sul territorio costituisce appunto lo strumento più efficace per essere vicini alle tematiche dei giovani, nell'ottica di prevenire efficacemente i vari fenomeni illeciti e asociali, in primo luogo quello del bullismo. Sotto tale aspetto, la Stazione Carabinieri – Reparto dell'Arma presente in quasi tutti i centri urbani e rurali – è il presidio al quale il cittadino e il giovane possono in ogni momento ricorrere per ogni esigenza. Esse, infatti, sono sempre attive, sia con la presenza fisica di personale, sia attraverso un apparecchio citofonico con quale chiamare le pattuglie sempre presenti sulle strade. La Stazione CC costituisce la risposta ad ogni esigenza, poiché essa assume la funzione di collegamento istituzionale con tutti gli altri enti ed organismi preposti alla soluzione dei vari problemi quali assistenti sociali, sistemi medico-ospedalieri, centri di ascolto ed altro. Si tratta quindi di caratteristiche operative particolarmente aderenti ad ogni situazione e particolarmente idonee alla prevenzione ed al contrasto del bullismo.

Infatti, ad essa possono rivolgersi in ogni momento – giorno e notte – genitori, studenti, professori, dirigenti scolastici e personale ATA; i militari addetti alla Stazione possono procedere all'identificazione di autori di soprusi, attivando le previste procedure se minori, tutelando la riservatezza delle vittime e preservandole così da ulteriore disagio. Inoltre, non soltanto il Comandante della Stazione CC garantisce la sua presenza qualificata in ogni momento, ma nell'ambito provinciale è presente personale particolarmente preparato a gestire casistica di disagio minorile, fornendo supporto consultivo ed operativo al personale che interviene nel singolo caso.

Sempre a livello provinciale, Ufficiali e Carabinieri tengono conferenze, partecipano a incontri e dibattiti per lo sviluppo del progetto legalità condiviso con il Ministero, fornendo particolareggiate informazioni sui fenomeni che interessano il mondo giovanile, tra cui il bullismo.

Infine, per quanto riguarda in particolare la Provincia di Verona, i Carabinieri attuano tutte le predisposizioni assunte in sede di Prefettura, con particolare riguardo al protocollo d'intesa redatto a tutela dei minori e poi esteso a tutte le fasce deboli della collettività, contribuendo a sviluppare gli interventi richiesti presso il Centro di Ascolto istituito in Prefettura. Sempre a livello provinciale, l'Arma ha approntato specifiche procedure per sviluppare tutti gli elementi acquisiti presso lo Sportello di Ascolto contro il bullismo attivato recentemente dall'Ufficio Scolastico Provinciale.

In conclusione, emerge chiaramente che il bullismo è un fenomeno con molteplici aspetti di carattere sociale, psicologico, educativo e comunicativo, tanto che studi ed analisi anche effettuate a livello europeo hanno evidenziato le connotazioni più svariate riconducibili ai comportamenti dei giovani coinvolti. Sembra però più che mai necessario assumere una definizione stabilita per legge del bullismo e della punizione dei comportamenti, così come è stato recentemente fatto per un altro fenomeno altrettanto diffuso – ma senza definizione legislativa – come lo *stalking* e come, di converso, ancora non è stato fatto per il *mobbing*.



## Atti di convergenti: il fenomeno bullismo

*Dott.ssa Fernanda Barile*

Il fenomeno del bullismo è assai complesso: nasce e si sviluppa in ambienti comunitari consentendo ai “potenti” di vittimizzare i più deboli attraverso la prevaricazione e il silenzio. Ma in ogni storia di bullismo non ci sono né vincitori né vinti: c’è solo disimpegno morale, omertà, relativismo culturale. E poiché il bullismo spesso si genera e perpetua all’interno di gruppi nel sistema scolastico, è sulla scuola che si deve far leva per creare una cultura capace di sviluppare una serie di strategie educative fondate sul coinvolgimento degli stessi alunni per promuovere un nuovo umanesimo. Per definizione il bullismo è caratterizzato da intenzionalità, persistenza nel tempo, disequilibrio di potere. Alla base del comportamento di sopraffazione c’è sempre una relazione asimmetrica caratterizzata da un abuso di potere e un desiderio di intimidire e dominare.

Il bullismo è un’oppressione fisica o psicologica che non va confusa con violenze gravi e/o atti di criminalità (ad esempio la violenza sessuale), con forme di aggressioni infrequenti e isolate, con aggressioni fuori da contesti scolastici o parascolastici e con aggressioni poste in essere da adulti anziché da pari. In sintesi il bullismo è caratterizzato da comportamenti aggressivi di uno o più studenti verso altri compagni e presenta le seguenti caratteristiche:

- è intenzionale;
- persiste nel tempo;
- attiene alla sfera relazionale;
- è una relazione asimmetrica, caratterizzata da disequilibrio di potere.

Le prepotenze possono essere di tipo diretto o indiretto: quelle dirette possono essere fisiche o verbali. Le prepotenze fisiche comprendono: picchiare, spingere, graffiare, dare calci e pugni, appropriarsi di oggetti o rovinarli. Le prepotenze verbali consistono nell’offendere, deridere, minacciare, insultare, estorcere denaro o beni materiali. Il bullismo indiretto mira ad escludere dal gruppo dei pari, ad isolare, a calunniare, a manipolare i rapporti di amicizia.

I maschi tendono a privilegiare forme dirette, sia nei confronti di maschi che di femmine; le femmine sono più portate al bullismo indiretto, soprattutto nei confronti di altre femmine.

Il fenomeno del bullismo interessa bambini e preadolescenti dai 7 ai 16 anni: nella preadolescenza crescono aggressività e pericolosità. I luoghi privilegiati in cui si manifesta il fenomeno sono: il cortile, i corridoi, i bagni, il tragitto scuola-casa, cioè luoghi generalmente isolati o poco sorvegliati.

Vi è una relazione positiva tra comportamento aggressivo e disimpegno morale e, in quest'ultimo, sono stati identificati meccanismi che possono disattivare parzialmente il sistema di autocontrollo morale (ciò che impedisce di trasgredire le norme sono i controlli interni, le autosanzioni, il senso di colpa...). Tra questi meccanismi sono rilevanti: la giustificazione morale della condotta, la deumanizzazione della vittima, l'attribuzione di colpa alla vittima (come se meritasse il trattamento che le si riserva).

Si è detto che il bullismo designa un tipo di interazione: uno dei protagonisti, il bullo, si trova nelle condizioni di prevaricare l'altro in modo intenzionale, persistente, strumentale. Il bullo non è solo quando agisce, e lo fa alla luce del sole, sotto gli occhi di spettatori che fanno finta di non vedere (la maggioranza) o scelgono di partecipare: o incitando il bullo o aiutandolo a colpire la vittima. Quest'ultima vive una condizione di isolamento, di fragilità, non sa reagire e pochi prendono le sue difese, sia perché temono ritorsioni da parte del bullo, sia perché non vogliono immischiarsi, sia perché la vittima è spesso impopolare.

Ciò permette al bullo di poter contare su "ammiratori" sui quali esercita una leadership negativa, che soddisfa il suo bisogno di esercitare il potere.

Le caratteristiche del bullo dominante sono:

- bisogno di potere, di primeggiare, di autoaffermarsi;
- soddisfazione nel sottomettere e umiliare;
- aggressività, irascibilità nei confronti dei coetanei, oppositività verso gli adulti;
- elevata autostima;
- approvazione della violenza, mancanza di empatia, scarsa consapevolezza delle conseguenze;
- difficoltà nel rendimento scolastico e nel rispetto delle regole.

Spesso è un ragazzo normale, che vive in una famiglia apparentemente regolare. Alcuni stili educativi famigliari possono favorire quell'insicurezza legata alla difficoltà di definire la propria identità che sta alla base del fenomeno. Il concetto di identità, infatti, è legato al processo evolutivo e si forma nei primi anni di vita sulla base delle regole, dei divieti, dei consensi forniti dai genitori; anche la mancanza di calore e di coinvolgimento, un'educazione troppo permissiva e tollerante che non sa porre limiti, un uso coercitivo del potere con violente esplosioni emotive ed uso di punizioni fisiche, possono favorire quell'insicurezza che viene mascherata esercitando potere e dominio sugli altri: di qui all'adesione a modelli violenti il passo è breve.

La vittima può essere passiva o provocatrice.

Le caratteristiche della prima sono:

- bassa autostima;
- talvolta difficoltà nel rendimento scolastico;
- sensibilità, fragilità, debolezza fisica;
- ansia, insicurezza, sottomissione;
- mancanza di assertività;
- bisogno di protezione, incapacità di difesa, chiusura fino alla negazione del problema.

La vittima provocatrice ha queste caratteristiche:

- irrequietezza, iperattività;
- scarsa capacità di concentrazione;
- propensione ad irritare i pari e gli adulti;
- ansia, insicurezza, bassa autostima.

Oltre al bullo e alla vittima, tra gli attori del fenomeno un peso rilevante lo ricoprono gli spettatori, che si differenziano in: sostenitori, difensori, maggioranza silenziosa.

I primi rinforzano il comportamento del bullo, i secondi tentano di interrompere le prepotenze, mentre la maggioranza silenziosa cerca di rimanere fuori e non fa nulla.

La persistenza di atti di bullismo provoca nella vittima conseguenze pesanti, sia a breve che a lungo termine. A breve, si possono manifestare sintomi fisici (mal di stomaco, di pancia, di testa), psicologici (insicurezza, attacchi d'ansia, incubi), di relazione e scarsa voglia di andare a scuola. A lungo termine si possono verificare senso di solitudine, depressione, comportamenti autodistruttivi.

Anche il bullo manifesta conseguenze a breve e a lungo termine: a breve, si evidenzia scarso rendimento scolastico, disturbi del comportamento e della relazione causati dall'incapacità di rispettare le regole. A lungo termine, il bullo può maturare comportamenti antisociali e devianti, come: atti di vandalismo, abuso di alcol e droga, furti, attività criminali, aggressività e violenza in famiglia. La complessità del fenomeno comporta una certa difficoltà di intervento, aggravata anche dal fatto che i genitori sembra non siano a conoscenza del problema e i docenti incontrino difficoltà nel cogliere precocemente il fenomeno. Ciò permette al bullo di venire "ricompensato" per la propria azione sulla vittima, non subendo conseguenze negative. La mancanza di opposizione e di intervento legittimano, infatti, il comportamento prepotente: è, quindi, fondamentale cogliere sul nascere il fenomeno attivando tempestivamente strategie adeguate per contrastarlo.

Individuati la vittima e il bullo, occorre agire sui comportamenti disadattivi, frutto di deficit sociocognitivi ed emotivi, che possono essere corretti attraverso training di addestramento alle abilità sociali.

È importante, oltre che arrestare subito le prepotenze, agire sulla politica scolastica cambiando il clima culturale complessivo, mobilitando il sistema-scuola nel suo complesso (docenti, non docenti, genitori, alunni). I primi dovranno monitorare attentamente gli spazi e i momenti meno strutturati per prendere immediata consapevolezza del fenomeno, potenziare gli spazi di ascolto e di reciprocità, valorizzare il dialogo e coinvolgere tutti gli alunni nella ricerca di opportunità di cambiamento, sostenendo una cultura di gruppo centrata su solidarietà, collaborazione, empatia, e non limitandosi ad un'ottica punitivo-repressiva. Le sanzioni, importanti perché stabiliscono il limite all'impunità, vanno dosate con sapienza, non inflazionandole, rendendole efficaci e privilegiando quelle a sfondo riparativo.

I docenti regolano le relazioni, costruendo e validando regole condivise di convivenza; promuovono nei ragazzi la consapevolezza delle proprie azioni rispetto al danno fisico e morale che possono arrecare agli altri e la capacità mettersi in contatto con le proprie emozioni per sentire empaticamente quelle dell'altro, comprese le emozioni del bullo, che esprime in modo sbagliato un disagio spesso poco ascoltato; è attento alla sofferenza della vittima, che cercherà di responsabilizzare potenziandone l'autostima

e l'assertività. Lavorano sulla maggioranza silenziosa, contrastando l'indifferenza e la filosofia del "non immischiarsi" che lascia i deboli indifesi e consente il perpetrarsi di soprusi e prepotenze ed educando alla corresponsabilità e alla prosocialità.

Individuano la soluzione nelle forme di mediazione tra pari (*peer mentoring*, *peer mediation*, *peer counseling*...) attraverso un processo negoziale che coinvolge i protagonisti dei conflitti, che acquisiranno una serie di abilità sociali e comunicative utilizzabili in contesti sia interni che esterni alla scuola.

Andrà rivalutato il ruolo del personale non docente che, presa consapevolezza del problema e a conoscenza degli indicatori che permettono di riconoscerlo, supporterà i docenti nel controllo, soprattutto negli spazi e nei momenti dove più facilmente si verifica il fenomeno (ricreazione, dopo mensa, cambio d'ora...), contribuendo fattivamente nel processo di disattivazione.

È comunque fondamentale creare un'alleanza educativa con i genitori, che andranno aiutati ad acquisire consapevolezza del fenomeno, incoraggiati a parlarne con i propri figli, aumentando gli spazi di dialogo, condividendo con la scuola linee di condotta comuni – in primis quel rispetto di limiti e regole che si persegue pronunciando i "no" che insegnano a tollerare le frustrazioni, a sentirsi seguiti, guidati, rispettati e, quindi, a rispettare.

Vanno attivate, infine, reti di condivisione del problema, coinvolgendo tutte le agenzie del territorio in contatto con il mondo della scuola e con le problematiche educative: assistenti sociali, responsabili dei servizi alla persona, psicologi, neuropsichiatri infantili... Un supporto qualificante ed insostituibile, che nella nostra provincia assume la connotazione di grande valore aggiunto per l'approccio culturale di fondo, è dato dalle Forze dell'Ordine, che intervengono preventivamente in rapporto partnership con la scuola, ma che rappresentano anche la via legale al problema: con la denuncia dell'autore dei fatti, che solitamente avviene in caso di episodi reiterati, e che *extrema ratio* fa capire la differenza tra ciò che nella società è giusto e ciò che è sbagliato.



## Bibliografia

- Olweus D., *Il bullismo a scuola*, Giunti, Firenze 2006.  
 Menesini E., Codecasa E., *Psicologia e Scuola*, n. 103, 2001.  
 Gini G., Carli G., *Orientamenti Pedagogici*, vol. 50, n. 2, 2003  
 Buccoliero E., Maggi M., *Bullismo, bullismi*, Franco Angeli, Milano 2005  
 Galimberti U., *Bullismo. Perché si è giunti allo scontro fisico?*, da "La Repubblica", 13 marzo 2007.  
 Fedeli D., *Psicologia e Scuola*, novembre-dicembre 2008.  
 Gemma Tisci, *Bulli per noia*, L'isola dei ragazzi, 2008.

Particolarmente significativi per arricchire la mia personale cultura sul fenomeno del bullismo sono stati i numerosi incontri cui ho partecipato, tra i quali ricordo:

*Seminario di studio del 31 maggio 2007* a Rovigo con l'intervento del prof. G. Gini dell'Università di Padova.

*Convegno del 11 novembre 2007* a Padova con l'intervento del prof. G. Charnet.

*Intervento della dott.ssa M. Rita Parsi* nell'ambito del "Mondarori Junior Festival" a Verona.

*Intervento della dott.ssa M. Rossi* del Settore Educativo del Telefono Azzurro.

*Progetto di attività d'aula e di laboratorio*, messo a punto nelle scuole nelle quali ho operato negli ultimi 10 anni, curato dalla dott.ssa S. Lazzeri e dal dott. G. Mejia.

*Incontro rivolto ai genitori dell'I.C.*, che ho diretto fino ad ottobre 2008, e tenuto dal prof. Franco Pajno Ferrara nell'ambito del "Progetto Genitori".

E oltre a questi, richiamo i momenti di incontro della Consulta Studentesca cui sono stata cortesemente invitata dalla dott.ssa Annalisa Tiberio, che mi hanno consentito di "appropriarmi" del prezioso lavoro svolto dalla dott.ssa Guadagnini, addetta allo Sportello di Ascolto per la Prevenzione del Disagio Giovanile presso l'USP di Verona; dal dott. Marco Odorisio, Vicequestore di Verona; dal dott. Claudio Cogliano, Colonnello del Comando dei Carabinieri di Verona; oltre che dalle profonde testimonianze degli studenti stessi.





## Usi e abusi nell'era di Internet: tecnologia e nuove dipendenze

Dennis Geremia

PROGRAMMATORE

Gli episodi di bullismo stanno diventando sempre più frequenti, soprattutto nel mondo della scuola secondaria: il bullo trova in questo ambiente il terreno fertile per mettere in atto i suoi soprusi e le sue prepotenze, a danno dei compagni di classe o di altri ragazzi appartenenti alla stessa scuola.

Sociologi e psicologi hanno notato come il fenomeno del bullismo stia assumendo delle connotazioni sempre più particolari in relazione allo sviluppo delle conoscenze tecnologiche dell'uomo, soprattutto nell'ambito delle comunicazioni. Nell'era di Internet, della posta elettronica, dei blog e dei telefoni cellulari sempre più tecnologici, il fenomeno generale del bullismo ha assunto nuove forme riconducibili all'espressione *cyber-bullying*, o "bullismo elettronico". Il bullo non agisce più esclusivamente all'interno del mondo reale ma la molestia verso le proprie vittime è spostata nel mondo virtuale offerto dalla rete.

Questa nuova forma di bullismo sfrutta il concetto di trasmissione elettronica delle informazioni; queste ultime viaggiano attraverso l'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione quali il web, e-mail, sms, mms. Il bullo ha perciò nuove vie e nuovi strumenti per perseguire le sue vittime; il risultato più immediato è stata la diffusione e la relativa crescita di fenomeni di bullismo. Il fenomeno ha varcato i confini fisici delle mura e dei corridoi scolastici per svilupparsi nel vasto ed indefinito spazio del web (*cyberspazio*).

Esistono varie forme di bullismo elettronico.

Una pratica recentemente entrata nel "bagaglio culturale" del bullo elettronico è quella denominata *happy slapping*, cioè la ripresa da parte del persecutore di immagini

private o imbarazzanti al fine di diffamare, ricattare o perseguitare la persona protagonista del video o della foto. Le immagini vengono diffuse via Internet e quindi visionate da migliaia di utenti presenti nel web.

Le molestie effettuate via Internet sono definite con il termine di *cyberstalking*: in questo modo i bulli (*cyberstalker*) sono in grado di molestare la vita privata delle loro vittime. Spesso i bulli mettono in rete il numero di telefono della vittima accompagnato dall'invito a telefonare per ottenere prestazioni sessuali oppure di diffondere nel web notizie riguardanti lo stato di salute (spesse volte falsato) della vittima stessa.

Nonostante i *footprints* (orme elettroniche) lasciate dal bullo digitale (ogni messaggio che viaggia in Internet porta con sé le informazioni riguardanti la sua consistenza e la sua origine) è molto difficile risalire all'identità dei cyberstalkers. Il vantaggio offerto ai cyber-bulli è quello dell'anonimato: nascosti dietro a nickname, l'estrema pericolosità del bullo elettronico è fornita dalla mancanza di visibilità (Schneier la definisce *lack face-to-face contact*).

Se la ricerca tecnologica renderà più sicuro l'anonimato, i cyber-bulli avranno sempre più sicurezza nell'uso del web; il concetto di bullismo tradizionale verrà soppiantato dal fenomeno del bullismo informatico.

## Un approccio tecnico

*I computer sono incredibilmente veloci, accurati. Gli uomini sono incredibilmente lenti, inaccurati e intelligenti. Insieme sono una potenza che supera l'immaginazione.*  
(A. Einstein)

Nell'epoca in cui Einstein scriveva queste parole, Internet non era ancora una tecnologia diffusa. Chissà cosa avrebbe pensato ora che i computer, tramite l'interazione di avanzati mezzi di comunicazione, sta diventando punto di raccordo fra più intelligenze umane.

L'origine di Internet si fa risalire al 1962, quando l'agenzia ARPA (*Advanced Research Projects Agency*) del Ministero della Difesa del Governo degli Stati Uniti avvia le ricerche per permettere a tutti i suoi computer, distribuiti sul territorio, di comunicare tra loro. Nel 1967 la prima conferenza su ARPANET (*network*, cioè rete, dell'ARPA) dà di fatto il via alla sperimentazione ufficiale; nel 1969, quattro computer di altrettante Università statunitensi vengono connessi in rete. Nei primi anni '90, con l'apparizione del linguaggio html e l'abbandono di ARPANET, la rete diventa globale: nasce Internet.

La rete Internet, semplificando, è costituita da una serie di server diffusi per il mondo dove sono ospitati i siti; e da nodi (altri server) che convogliano le informazioni dai server ai computer che le hanno richieste.

La distribuzione delle informazioni, non dipendendo più dalla presenza umana, avviene in qualsiasi luogo ed in qualsiasi tempo: di fatto, abbattimento delle barriere spazio-temporali. La sigla 7x24, infatti, significa che le informazioni sono disponibili 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana.

## I termini di Internet

Per capire cosa è Internet dobbiamo anche parlare la sua lingua; vediamo quali sono i termini principali che ricorrono spesso parlando della rete.

- **web:** indica il mondo di Internet vero e proprio. Rimanda alla famosa sigla *www* che, in inglese, sta per *World Wide Web*. Web significa ragnatela ad indicare come è distribuita la rete Internet nel mondo;
- **sito (*website*):** indica l'insieme di pagine e contenuti Internet che fanno capo alla stessa persona/organizzazione. L'insieme dei siti Internet costituisce la rete (o web);
- **navigare:** indica l'azione del visitare i siti Internet;
- **browser:** è il programma per computer necessario per navigare. Esempi sono: Internet Explorer, Firefox, Safari, Google Chrome, ecc.;
- **pagina:** è ogni singola schermata di un sito Internet;
- **blog:** diario elettronico conservato in Internet. Riporta contenuti in ordine cronologico;
- **chat:** programma o sito Internet che permette scambio di messaggi in tempo reale;
- **forum:** sito che permette di inserire domande o proporre argomenti cui gli altri utenti del sito possono rispondere.
- **social network:** è un sito in cui le persone, potendo stringere amicizia (quindi dando permesso di visibilità alle proprie pagine) si scambiano contenuti, come in una grande bacheca virtuale;
- **siti scambio video:** siti Internet in cui gli utenti possono caricare e visualizzare filmati.

## Comunicazione globale

Prima di poter utilizzare Internet, le comunicazioni avvenivano sui canali convenzionali: servizio postale, telegrafo, ecc. Si poteva lo stesso parlare di comunicazione globale, ma il "vantaggio" di Internet è il fattore tempo.

## Il fattore tempo

Per "fattore tempo" si intende la possibilità di considerare le comunicazioni Internet in tempo reale, cioè tutte (o quasi) le informazioni inviate sono immediatamente disponibili per chi le riceve. Una tale situazione è tipica del discorso parlato, in quanto chi ascolta riceve i suoni nel momento che sono emessi da parte di chi parla. Quindi, idealmente, la comunicazione in tempo reale è l'apoteosi della trasmissione delle informazioni; il poter contare su questa velocità permette di abbattere ulteriormente le barriere temporali.

Se facciamo un excursus sui mezzi di comunicazione tradizionale, quale la posta ordinaria, e dovessimo spedire un messaggio in Australia (tanto per citare un posto sufficientemente lontano) avremmo dovuto aspettare giorni affinché la nostra lettera

arrivasse a destinazione e altrettanti giorni prima di ricevere la risposta.

Con la posta elettronica non è più così: se devo spedire un messaggio in Australia, una volta inviato posso presumere che in meno di un minuto sia arrivato a destinazione ed altrettanto in fretta mi possa arrivare la risposta. Inoltre, insieme alla mia lettera posso mandare foto, immagini, suoni, video: è proprio un mondo ideale. Ma...

... nella vita c'è sempre un "ma".

Prima di accorgersi di alcune "falle di sicurezza", Internet era considerata una rete sicura ed inviolabile; almeno fino a quando i messaggi hanno raggiunto destinatari diversi da quello previsto. Allora è sorto il dubbio: "Si è proprio sicuri che il nostro messaggio non possa essere intercettato?".

Non è però una legislazione che, in ambito tecnologico, può fare sicurezza: se la privacy sta sempre più diventando argomento opprimente nella nostra vita di tutti i giorni, nulla può contro miliardi di informazioni elettroniche. È dunque diventato necessario studiare sistemi per la protezione e la tutela delle informazioni.

Anche Internet è stata coinvolta in un processo di messa in sicurezza, tramite opportuni accorgimenti software, per proteggere i propri contenuti. I siti che devono tutelare informazioni sensibili (dati sanitari, bancari, ecc) sono protetti da sistemi di crittografia sempre più sofisticati. Un concetto non nuovo (basti pensare ad *Enigma*, il sistema di cifratura del III Reich) ma indispensabile, rapportato ai tempi moderni ed alla quantità di informazioni che deve elaborare. Inoltre, deve essere veloce: è indispensabile, nella frenesia della società moderna, dover attendere le informazioni che ci servono, sempre più spesso, per il giorno prima.

## Gli svantaggi

Lo svantaggio principale insito in quello che abbiamo chiamato "fattore tempo" è la mancanza di controllo del flusso delle informazioni. Spesso non si fa nemmeno in tempo a riflettere sui messaggi che si mandano che questi sono già stati recepiti dal destinatario. Le conseguenze delle nostre comunicazioni, giunte a destinazione in modo repentino, sono ancora più immediate.

## Che fare!?

Innanzitutto, il cosiddetto "controllo genitoriale" è la principale forma di prevenzione che si possa applicare. Sostanzialmente bisogna porre in atto, soprattutto nel caso di bambini delle età più giovani, dei sistemi di protezione che non possono essere delegati al software: nonostante i motori di ricerca e alcuni software antivirus contengano filtri, questi non sono sufficienti.

Come per l'uso indiscriminato e non controllato della televisione, anche l'utilizzo di Internet è consigliato dietro severo controllo del genitore. È un sacrificio, indubbiamente. Ma la nostra presenza è fondamentale. Il vantaggio della televisione è quello di essere passiva: fornisce contenuti a chi li riceve. Ma dietro mail, chat, forum, blog, social network, ecc. ci sono spesso volte delle persone: in questo modo Internet diventa interattivo e quindi in grado di adeguarsi alle situazioni e alle risposte di chi si trova di fronte.

Prima buona regola è quella di mettere una password di sistema per Windows (occorre però dotare il computer del sistema operativo della versione Win2000 o superiore). In tal modo, i bambini sono costretti a richiedere la presenza dei genitori per accedere al computer.

Inoltre, è buona cosa spiegare a loro come comportarsi in caso di situazioni anomale o apparentemente incomprensibili.

Nel caso di adolescenti, le tecniche di protezione possono essere inefficaci, in quanto reprimere, in quell'età, innesca un meccanismo di "disobbedienza" tale da invogliare a trasgredire per forza. Nella società moderna gli adolescenti sono nati con le nuove tecnologie e spesso in proposito ne sanno più di noi: l'unica arma efficace è l'educazione all'utilizzo delle tecnologie e quanto loro connesso.

## Presentazione sintetica dell'attività svolta

Incontri formativi per genitori ed alunni della scuola primaria e secondaria tesi a fare luce sulla situazione attuale della rete e su come prevenire che bambini ed adolescenti – attualmente i soggetti più a rischio – trovino in Internet delle risposte errate o devianti a quelli che possono essere i loro bisogni e le loro necessità di conoscenza e/o comunicazione.

Non viene gestita la problematica dal punto di vista della psicologia. Piuttosto si tratta di fare capire quali sono i rischi del web libero, come riconoscerli e come poterli evitare. Verrà fatta anche una panoramica dei mezzi di comunicazione e "documentazione" che posso essere utilizzati dai ragazzi (telefonini, videofonini, webcam, ecc).

## Attività come risposta ai bisogni rilevati

*"La violenza sui minori ha per lo più connotazioni segnatamente sotterranee, con delle barriere di conoscenza che ostacolano fortemente un'azione mirata di prevenzione tale da portare ad interventi correttivi, ovvero, a tempestive forme di contrasto."*

I fatti di cronaca – non affatto rassicuranti – che si rilevano molto (troppo) spesso sui mezzi di informazione, portano a trarre delle considerazioni importanti da parte dei genitori che spesso si vedono, in buona sostanza, non pronti ad affrontare la rivoluzione dei sistemi di comunicazione: sms, e-mail, chat, blog sono i nuovi mondi che i nostri figli usano per scambiarsi messaggi. Alcune volte, però, questi strumenti nascondono delle insidie che agli occhi dei minori non sono così evidenti: da qui scattano adescamenti, incontri, appuntamenti al buio.

Non serve a nulla girare lo sguardo e fare finta che il problema non esista: alla nascita di Internet il web era visto come opportunità di ampliamento delle risorse, di abbattimento delle barriere spazio-temporali, di avvento della comunicazione globale. Il costo di tutto questo è la totale inadeguatezza dei sistemi di protezione messi in atto affinché si possa garantire un controllo ed una protezione quando i malintenzionati si nascondono dietro nickname o anonimi indirizzi Internet. Il "controllo genitoriale", termine diventato famoso come livello aggiuntivo di protezione degli antivirus, resta ancora oggi il modo più sicuro di garantire la tanto necessaria tutela dei minori. Solo

i genitori, che dovrebbero mettere in atto processi di educazione ad Internet piuttosto che di coercizione o repressione, possono fare sì che i rischi annessi alla navigazione in Internet siano gestibili e capibili dai minori.

Altro filone da tenere in considerazione sono i siti di scambio di filmati (YouTube e Google Video, per citare i più conosciuti) che sono diventati in alcuni casi – e in deroga a tutti i regolamenti che questi siti dichiarano di utilizzare – luoghi di scambio di materiale più o meno lecito e vetrina nella quale esporre i propri “trofei” e le proprie non sempre lusinghiere imprese. Sono sempre in cronaca fatti di bullismo filmati con questi diabolici videofonini e poi messi in linea come vanteria personale di imprese “coraggiose”.

È per questo motivo che i genitori devono essere i primi informati dei rischi più o meno nascosti che il World Wide Web cela negli antri dei siti che ospita.

Parallelamente a questo si pone il punto di vista dei ragazzi: una volta capite le loro necessità bisogna anche fare capire loro che le nuove tecnologie (così come tutti gli strumenti che giorno dopo giorno ognuno di noi si trova ad utilizzare) vanno usati con intelligenza. In ogni settore c'è un modo corretto ed uno stupido di utilizzo degli strumenti; è innegabile che, sul filone del modello mediatico, si tenda ad apparire, ad esserci. Questo non deve voler dire esserci “a tutti i costi”.

Ai ragazzi va spiegato cosa è e come va gestito un blog intelligente.

Ai ragazzi va spiegato cosa vuole dire “essere in rete” nei molteplici significati di questa presenza.

Ai ragazzi va spiegato che il messaggio corretto da interpretare dai mass-media è, in fondo, quello positivo; e che non serve, per esempio, picchiare chi è più sfortunato di noi al fine di girare un film senza trama né storia.

## **I risultati attesi e i risultati raggiunti**

Svolgere delle attività di formazione ed informazione sull'utilizzo della Rete Internet.

Tali scopi verranno perseguiti mediante la sollecitazione e lo sviluppo delle seguenti azioni:

- incontri della durata di circa 3 ore, strutturati da dialoghi discorsivi e da presentazione pratica di quanto esposto (ricerche su Internet, dimostrazione di alcuni siti citati);
- presentazione sotto forma di “lezione interattiva”, con interventi da parte dei presenti e con la possibilità di testare ed interagire praticamente anche utilizzando gli strumenti e verificando quanto esposto;
- non si tratta, però, di un corso. Quindi non sono previste prove pratiche o sessioni di laboratorio: piuttosto si vogliono introdurre i genitori ed i ragazzi al miglior utilizzo del mondo di Internet e della comunicazione di massa;
- evidenziando, però, che comunicare significa avere qualche cosa di interessante da dire e non semplicemente modulare delle frasi o connettere delle parole.





## Essere e pensare come essere

Andrea Wegher

TUTOR REGIONALE DELLA CONSULTA

*In relazione alle problematiche che avvolgono le sfere dell'identità adolescenziale viene riportato il saggio breve di uno studente veronese, Andrea Wegher, classificato tra i primi posti al concorso Nazionale "Crescere tra le Righe" promosso dall'Osservatorio Permanente Giovani Editori, con sede nazionale Firenze.*

Dott.ssa Angela La Rosa

DOCENTE REFERENTE DELL'ISTITUTO "ALEARDO ALEARDI"

Con la crisi dell'uomo moderno, indotta dal progresso tecnologico e dalla conseguente crisi dei valori, sin dall'inizio del '900, si è avvertita la necessità di interrogarsi sulla propria identità: *chi sono io?* Già Maritain rivendicava, di fronte al dilagare del comunismo, della massificazione e del populismo, l'importanza prioritaria della Persona. Non si può capire l'altro, non è possibile maturare come essere sociale se prima non si è formato l'individuo, la Persona. Persona è colui che possiede l'identità non solo fisica, ma soprattutto intellettuale, morale e religiosa.

Chi sono io? Sono tutto ciò che mi è collegato e nulla di ciò che mi è straniero. Infiniti legami sussistono nel concetto dell'essere persona; ed ogni legame elimina il proprio opposto. Esiste un equilibrio fondato su scelte ignare all'uomo, che determina il continuo crearsi dell'essere e del non essere, definibile con le teorie della fisica avanguardista nella trattazione della materia e all'antimateria. È possibile semplificare il concetto dell'essere nella rappresentazione di due prismi sovrapposti. Il primo, quello interno, vive essenzialmente della luce che si riflette all'infinito al suo interno: è l'esistenza incondizionata dal vissuto, ovvero ciò che regola gli istinti e il patrimonio comportamentale ereditato biologicamente dai caratteri della nostra specie. Il secondo prisma, quello più esterno, riceve la luce, ovvero l'influenza di tutto ciò che lo circonda come l'ambiente, la presenza di altri prismi, perciò altre persone, e la propria

esistenza. Su questo prisma sono impressi gli aspetti della personalità: il carattere, le attitudini, le capacità, le speranze, i dubbi e le incapacità. Impossibile considerarlo stabile e definito, anzi: funge da filtro mutevole per la rielaborazione del vissuto. Ciò che attraversa il prisma esterno è ciò che riusciamo a comprendere, imparare, accettare ed assimilare dal mondo esterno ed andrà a depositarsi costituendo materia, ovvero prisma. Questo è il passaggio dalla luce alla materia del prisma, ovvero dall'informazione e condizionamento filtrato dall'essere che già esiste, fino all'accrescimento dell'essere persona.

Questo è quanto avviene nella condizione astratta dell'essere, ma ciò che riguarda il corpo della persona è altrettanto importante. Ogni esperienza viene razionalizzata o assorbita da uno dei due "contenitori": a volte la mente, a volte il corpo. In ogni caso si assimila e si razionalizza in modi differenti. Il buon *dottore dell'essere* dovrebbe consigliare ai propri pazienti di razionalizzare le brutte esperienze ed assimilare quelle piacevoli. Una mente razionale funge da scudo alle sofferenze della vita, alle difficoltà, creando una corazza che impedisce il travolgere dei sentimenti. Subentra spesso la maschera, che non è altro che un'illusione dove trovare riparo al momento del bisogno. Può essere utile, ma indugiare fa perdere il rapporto di sincerità con se stessi e, a lungo andare, logora la coscienza.

La maschera distrugge i benefici che inizialmente crea. È nel periodo dell'infanzia che, più facilmente, si inizia ad indossarla. Inizialmente si porta sulle espressioni del volto, sulla parola, poi sul giudizio e infine sulla personalità. Ma dove nasce la maschera? Chi non è abbastanza pronto per esporsi in pubblico come è veramente? Può essere la giovane persona inesperta che si trova in una società dove si sopravvive se si è sempre all'altezza di ogni contesto, o è la società la vera colpevole, che non è in grado di insegnare e diffondere quei valori che elevano il concetto di unicità, indipendentemente dalle capacità di una persona? È vero che i primi maestri sono i genitori, e per Aristotele è la nutrice che li forma e li educa; ma la vita si è spostata al di fuori del nucleo familiare d'origine, portando ad un eterno smarrimento degli antichi insegnamenti. È la forza di carattere che determina la differenza tra essere e sembrare di essere e ciò influisce drasticamente sulla possibilità di essere felici.

Una completa apertura spirituale permette, invece, che intere tempeste sentimentali avvolgano gli istanti più significativi della propria esistenza, sia nel bene che nel male. Nel migliore dei casi si vivrebbe una vita ricca di piaceri inebrianti ma, come è normale che avvenga, le difficoltà e i dolori, se non razionalizzati, sono scaricati nelle varie parti del corpo creando tensione. Il "contenitore" influenza, così, l'accrescimento della persona. Già i Romani insegnavano "mente sana in corpo sano", ma nello spaccato moderno eccentrico e narcisista dovremo mutare gli insegnamenti romani in: "Mente sana in corpo bello" perché è il corpo il primo messaggero d'identità. "Essere bello per essere" richiama l'"avere per essere" e via dicendo.

Ogni mezzo è valido per soddisfare il bisogno di potere e prestigio dell'essere umano in cerca di consolidare la propria concezione di sé. Questa tendenza all'affermazione nel mondo sociale è dovuta alla grande interlocuzione interna sugli scopi della propria vita. Il personalismo ha ispirato temi in molteplici moti e correnti intellettuali, ma è forse uno dei rari argomenti – come l'amore e i veri sentimenti che gli ruotano attorno come satelliti – che ha abitato nei pensieri delle classi sociali più povere come i contadini e gli operai. Se esiste qualcosa che ci accomuna tutti è che ognuno di noi custodisce i propri prismi, ovvero il proprio essere.

Lo stesso essere persona che brama stabilità e certezza, ci illude all'eternità e all'immutabilità del nostro vissuto, si stravolge allo svolgere degli eventi interni ed esterni, miseri o giganteschi; e infine, si lascia conforme alla nostra forza di volontà; l'unica che accende in noi un piccolo spiraglio di speranza di poter riuscire, un giorno, a condizionare da soli il nostro essere persona.

È forse la più intima forma di libertà, che da tempo inseguiamo con un'angoscia non calcolata, inconscia alla nostra attenzione. Dall'infanzia iniziamo a prometterci innumerevoli obbiettivi da raggiungere, e senz'altro quello di crescere come persona è uno di quelli che, se perseguito costantemente, renderà i suoi lieti frutti. Un essere può infinitamente ricercare i piaceri della vita, i sapori dell'esistenza, ma solo un essere cresciuto e maturato in persona potrà assaporare e godere di quello che gli viene offerto. È un percorso che spinge l'estate della maturazione personale alla vecchiaia, o più semplicemente: quando la costante crescita, l'evoluzione portano alla maturazione del proprio essere persona è giunta ormai la tarda età; "ed è subito sera".

È ovvio, però, che non importa la serenità ottenuta dal risultato finale. Sono le fatiche, i dolori e le esperienze che aggradano e completano un'intera vita; perciò è ancora possibile gioire per le piccole esperienze, che appena avvengono sono enormi per noi, ti trasformano inesorabilmente senza dover aspettare la saggezza della vecchiaia per rendertene conto; e ti fanno capire che ogni istante è un frutto unico di possibilità, basta saperlo cogliere, e nutrire di esperienza il nostro essere persona.





## Conclusioni: l'ascolto per la scuola, una via da praticare

Elena Zambianchi

PSICOTERAPEUTA, SPORTELLLO ASCOLTO REGIONALE USRV

Nella sua opera "L'arte di ascoltare" Plutarco cerca di spiegare che la conoscenza del mondo, ma anche di sé stessi, passa per la disponibilità ad accogliere l'altro per come è e per la capacità di adottare il giusto modo affinché questi possa esprimersi senza condizioni: afferma infatti che "l'ascoltatore fino e puro deve immergersi con la concentrazione, così da cogliere il senso profondo del discorso e la reale disposizione d'animo di chi parla". Il concetto dell'antico filosofo greco – al di là della sua finalità specifica, cioè l'educazione dei giovani – ben evidenzia l'importanza dell'ascoltare che appunto, configurandosi come un'arte, sottolinea almeno due necessità: da un lato quella di porre attenzione a ciò che si ascolta e dall'altro di porre attenzione a chi si ascolta. Detto altrimenti, il nodo dell'ascoltare sembra rappresentato da un lato dai criteri che utilizziamo per ascoltare gli altri (*l'intenzionalità cognitiva*), dall'altro, dalla capacità di fare silenzio dentro di noi (*l'attenzione partecipativa*); da tale disposizione mentale e motivazionale dipendono non solo l'esito della comunicazione, cioè dello scambio interattivo volontario e consapevole per cui viene condiviso un determinato significato sulla base di un dato sistema simbolico, ma anche quello della relazione interpersonale che consegue a detto scambio, dove nello spazio tra i comunicanti si accomunano ed interrelano pensieri, bisogni, desideri, aspettative ed emozioni.

I modi e le situazioni dell'ascolto sono molteplici ed è possibile esperire, anche comunemente, diverse situazioni, tra cui:

- **l'ascolto quotidiano**, dove la pratica serve per creare e mantenere relazioni tra individui uniti da legami e vicendevolmente interessati;
- **l'ascolto solidale**, essenziale per comprendere in quale modo poter essere d'aiuto a singoli individui o a gruppi di persone in circostanze problematiche o di emergenza;

- **l'ascolto educativo**, componente imprescindibile per un percorso pedagogico e formativo che voglia offrire opportunità di crescita, di cambiamento, di miglioramento;
- **l'ascolto terapeutico**, riferito ad un *setting* di cura specialistico e diretto ad accompagnare l'individuo, o gruppi di individui, al superamento di ostacoli di ordine psicologico;
- **l'ascolto sociale**, dove la prospettiva è quella dell'accoglienza dei bisogni sociali, per migliorare il vivere civile della comunità e delle istituzioni che la governano.

Indubbiamente, non sempre i confini tra queste esperienze di ascolto sono chiari e definiti, ma possiamo osservare che le ultime due situazioni – strutturate per loro natura – richiedono competenze professionali specifiche oltre che un consolidato background di riferimenti teorici, tecnici e deontologici. L'esperienza cosiddetta di **ascolto educativo** invece – la terza – riguarda sia situazioni professionali (si pensi agli insegnanti precipuamente formati o ai *consueleur* di servizi specialistici interni alla scuola come gli Spazi di Ascolto e i CIC, oppure esterni alla scuola, come i Servizi di Ascolto Territoriali), sia situazioni assai vicine alle prime due (si pensi alla relazione genitoriale o alla relazione tra docente e studente).

Pensando alla situazione che qui maggiormente interessa, cioè l'ascolto per la scuola, la funzione di uno Sportello progettato a supporto delle scuole di un ampio bacino come quello provinciale – vedi i dispositivi attivati dagli USP del Veneto, tra cui lo Sportello di Verona – dovrebbe avere una doppia valenza: nel senso di connotarsi da un lato come offerta di uno spazio dove gli interlocutori – dirigenti e docenti, famiglie e studenti – possano esprimere esigenze e difficoltà; dall'altro come opportunità per se stesso di accogliere dette istanze, di confrontarvisi ed eventualmente riprogettarsi in loro funzione.

Uno Sportello Provinciale dovrebbe dunque offrirsi come prima opportunità di riflessione, sospendendo l'azione nell'immediato e sollecitando la comune ricerca di possibili soluzioni.

Nel contempo, evitando di sovrapporsi ai consolidati servizi già presenti dentro e fuori la scuola, dovrebbe porsi invece a loro disposizione al fine di:

- co-potenziare ulteriori opportunità di riflessione sulle attuali difficoltà di crescita;
- co-constituire momenti qualificanti di ascolto e di sviluppo di una reale relazione di aiuto;
- co-constituire momenti qualificanti per la prevenzione del disagio scolastico ed evolutivo;
- collaborare con le famiglie per la prevenzione del disagio;
- rappresentare uno strumento per la formazione e la riqualificazione del personale docente;
- rappresentare uno strumento, una modalità e un'occasione per la formazione dei genitori.

La presenza di uno Sportello di Ascolto Provinciale dedicato alla scuola è dunque una stimolante opportunità per l'intera comunità educante, ma solo se la sua funzione viene interpretata ed agita in totale spirito di collaborazione e di alleanza educativa: sicuramente con le istituzioni scolastiche stesse ma, similmente, anche con ogni presidio locale di tipo sociale, sanitario, legale.

Lo Sportello di Ascolto Provinciale dovrebbe perciò costituirsi come punto di riferimento per tutti i richiedenti, rappresentando un primo momento contenitivo delle espressioni di vulnerabilità; rendendosi disponibile al confronto per considerare assieme modalità di relazione più funzionali al benessere delle giovani generazioni nel loro difficile percorso di crescita; offrendo – laddove se ne ravvedessero le reali necessità – opportune indicazioni per promuovere iniziative di prevenzione o di intervento, da realizzare con il coinvolgimento e la cooperazione di tutte le istituzioni e le strutture, a supporto della cura e della tutela del minore presenti nel territorio.

L'auspicio è che gli Sportelli Provinciali di Ascolto possano diventare per l'Istituzione che li promuove – nella fattispecie, gli Uffici Scolastici – uno stimolo a meditare sui propri stessi atteggiamenti di ascolto; diversamente, il messaggio implicito che ne deriverebbe è che, al proprio interno, ci sono luoghi dove si ascolta e luoghi dove non si ascolta, e che l'ascolto viene riservato solamente alle situazioni da “sanare” (quelle degli altri) e mai a quelle da “co-costruire” (riguardanti perciò il proprio mettersi in discussione).

L'“istituzione che ascolta” può, quindi, avere il senso di affiancare la comunità educante nel processo di riflessione e di rielaborazione di esperienze di disagio e sulle connesse emozioni, nell'ambito di uno spazio comune di pensiero.

## Bibliografia

- Anolli L., *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2006.
- Galesi D., *Telefono Giovane. Interrogativi ed emozioni raccolti da un servizio di ascolto*, Franco Angeli, Milano 2002.
- Lancini M., *Ascolto a scuola: la consultazione con l'adolescente*, Franco Angeli, Milano 2003.
- Masoni V. M., *La consultazione psicologica nella scuola*, Giuffrè, Milano 1997.
- Plutarco, *L'arte di ascoltare* (data presunta da collocarsi tra 80 e il 90 d.c.), Mondadori, Milano 2004.
- Sclavi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Mondadori, Milano 2000.
- Zambianchi E., Sartori Ruggenini P., Lazzarin. M. G. (a cura di), *Lo spazio-ascolto a scuola. Un'esperienza di ricerca azione*. CLEUP, Padova 2005.







## Considerazioni conclusive

*Fernando Cerchiaro*

COORDINATORE REGIONALE PERMANENTE  
DELL'OSSERVATORIO GENERALE SUL BULLISMO

I problemi del disagio giovanile e in particolare del bullismo, ci fanno riflettere e ci aiutano a capire che il successo scolastico, in termini di prestazioni cognitive ottimali, non può essere sempre il principale obiettivo a cui la scuola deve guardare. La scuola è infatti sempre più impegnata a perseguire numerose finalità di sviluppo: elevare il livello culturale dei cittadini, far conseguire competenze durevoli e adattabili in una realtà complessa e in continua evoluzione, concorrere al potenziamento dei saperi, accrescere la capacità di impegnarsi responsabilmente nella vita sociale, prendendosi come obiettivo la formazione culturale e la crescita personale dell'individuo in un complesso intreccio di componenti cognitive, emotivo-affettive, relazionali. È evidente che l'intero sistema – educatori, famiglie, rete scolastica – deve sentirsi responsabilmente coinvolto nell'opera di accompagnamento della maturazione dello studente che, da bambino bisognoso di un supporto fertile, pian piano si fa adulto autonomo, responsabile e consapevole.

Formarsi a scuola vuol dire stare bene con se stessi e con gli altri, crescere in una comunità senza disagi e preoccupazioni. All'interno del mondo della scuola va quindi trovato il modo e lo spazio per accompagnare i giovani nel loro processo di maturazione, creando un ambiente favorevole e attento alle esigenze di ciascuno; cosicché nessuno, all'interno della rete scolastica, debba sentirsi abbandonato a se stesso. Vanno perciò costruiti con metodo, intelligenza e grande sensibilità gli strumenti che consentano alla scuola di affrontare questa sfida importante ed impegnativa.

In questo senso, vanno lette ed apprezzate le azioni promosse per contrastare il fenomeno del disagio scolastico e del bullismo che l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona ha realizzato in collaborazione con l'intero tessuto sociale territoriale preposto alla cura e alla tutela dei minori e, in accordo con le linee di indirizzo previste dalla preposta normativa (cfr. la D.M. 16/2007), che suggerisce un piano strategico su più fronti, per potenziare e costruire contesti di ascolto e di dialogo ad ampio spettro. In particolare, il servizio di Sportello di Ascolto promosso dall'USP di Verona, finanziato e supportato dall'Osservatorio Permanente Regionale sul Fenomeno del Bullismo, ben evidenzia l'importanza del lavoro di rete con i diversi soggetti a dimensione educativa e sociale – scuole autonome, enti locali, ASL, Magistratura, Forze dell'Ordine, ecc. – nella consapevolezza che la sinergia tra le differenti agenzie territoriali preposte alla cura e alla tutela dei minori è la carta vincente di ogni azione educativa, formativa ma anche preventiva.

Le "buone pratiche" di Verona, in parte descritte in questa pubblicazione, interpretano e rispondono alle "linee guida" che l'Ufficio Scolastico per il Veneto, attraverso il suo Osservatorio Regionale Permanente, ha inteso promuovere e potenziare in ogni USP. Mi riferisco in particolare agli Sportelli di Ascolto, oramai presenti in ogni provincia del Veneto, che sostanzialmente sono stati pensati nella certezza che un'identificazione precoce e un tempestivo intervento sulle difficoltà comportamentali, relazionali e cognitive sono decisivi per un reale star bene a scuola degli studenti.





Si desidera ringraziare l'Ufficio per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione, il Dipartimento per l'Istruzione del Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca; la Direzione dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto; il Coordinamento Regionale delle Consulte del Veneto; l'Ufficio Provinciale di Verona; dirigenti scolastici, docenti, studenti e Dennis Geremi aper la proficua collaborazione; la Prefettura, la Questura della Polizia di Stato, l'Arma dei Carabinieri, l'Università di Verona Dipartimento di Scienze dell'Educazione, lo Sportello Ascolto Osservatorio sul Bullismo.

*Impaginazione e grafica*  
Bozzi, Villafranca di Verona  
[www.graficabozzi.it](http://www.graficabozzi.it)

*Finito di stampare nel mese di Dicembre 2009*  
da Bozzi, Villafranca di Verona

Ogni riproduzione del materiale, anche se parziale  
è severamente vietata salvo autorizzazione dell'autore