

# Protocollo delle emergenze

## Potenziali casi di bullismo e Cyberbullismo



### 1. Premessa

I valori etici indicati nel PTOF del nostro Istituto sono orientati verso una dimensione inclusiva della scuola e si basano sulla formazione integrale della personalità dell'allievo nella sua dimensione individuale e sociale, sui principi di uguaglianza, di accoglienza e di valorizzazione delle diversità e, soprattutto, sul diritto di appartenenza di ciascuno alla comunità scolastica. Il nostro tempo è caratterizzato da numerosi mutamenti tecnologici, comunicativi e sociali, che hanno ampliato radicalmente il nostro potenziale espressivo e conoscitivo, ma hanno, anche, contribuito a fare aumentare le difficoltà relazionali all'interno e tra i gruppi.

Il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo, contraddistinto da caratteristiche di prepotenza, aggressività, intolleranza ed esclusione sociale, pone la scuola di fronte alla necessità di creare dei percorsi educativi che agiscano per prevenire e gestire le situazioni di criticità. Tali percorsi possono realizzarsi attraverso la creazione di un senso di appartenenza dei ragazzi, il coinvolgimento attivo degli adulti presenti nella comunità scolastica e la collaborazione con le famiglie ed il territorio, per instaurare un dialogo costruttivo che permetta la crescita di consapevolezza, responsabilità e serenità tra gli attori coinvolti

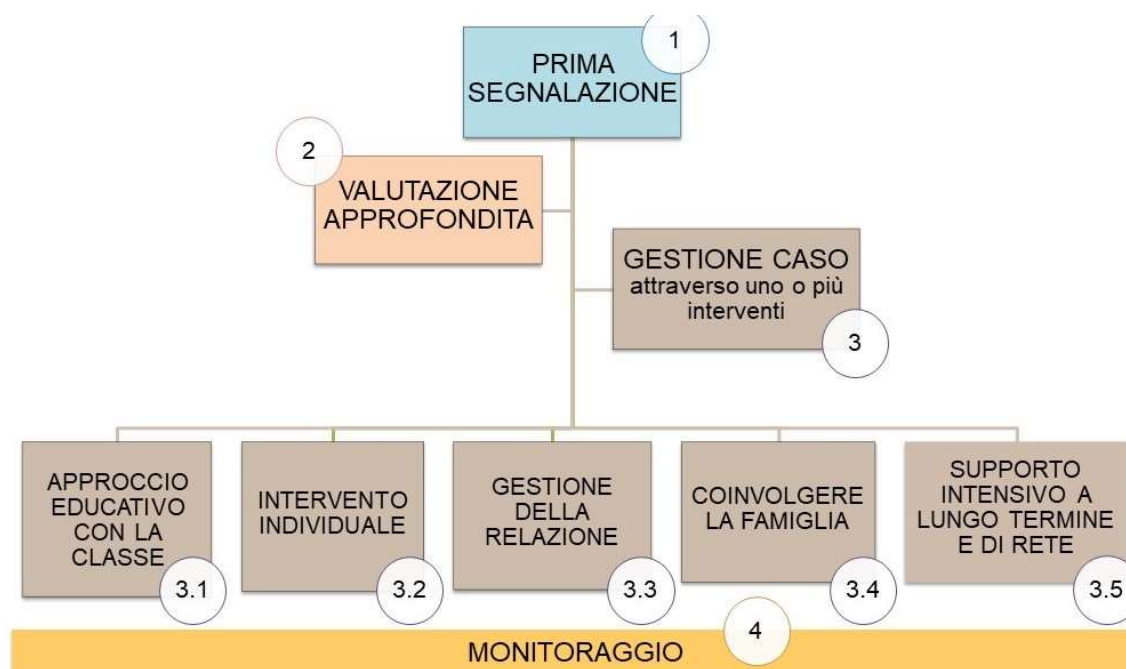
## 1.1. FINALITA

Il presente Protocollo è rivolto ai docenti ed ai vari professionisti che lavorano all'interno della scuola e contiene le indicazioni operative per la gestione dell'emergenza di potenziali casi di bullismo e cyberbullismo che coinvolgano gli studenti del nostro Istituto. Il protocollo per le emergenze non vuole essere un approccio alle problematiche del bullismo e del cyberbullismo alternativo alla prevenzione, ma complementare.

L'approccio della prevenzione resta di fondamentale importanza perché permette di far crescere la consapevolezza e mantenere l'attenzione sul tema nel contesto scolastico.

La procedura di intervento adottata dal presente Protocollo per la gestione dei casi di bullismo e cyberbullismo segue le indicazioni della "Piattaforma ELISA" (<https://www.piattaformaelisa.it/formazione> in E-Learning degli Insegnanti sulle Strategie Antibullismo), frutto della collaborazione tra il MIUR e il Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia dell'Università di Firenze.

La "Piattaforma ELISA" propone una procedura di intervento che si compone di 4 fasi secondo il seguente schema:



L'adozione di questo protocollo per la gestione dei casi potenziali di bullismo o cyberbullismo è finalizzato a:

- ➔ evitare che un caso non venga riconosciuto
- ➔ capire il livello di gravità del caso
- ➔ interrompere/alleviare la sofferenza della vittima
- ➔ responsabilizzare il bullo e prendersi cura della maturazione delle sue competenze sociali

- ➔ occuparsi di tutti i soggetti coinvolti (sostenitori della vittima, complici del bullo e spettatori)
- ➔ collaborare in maniera efficace con i genitori, considerandoli alleati, con i quali condividere
- ➔ strategie ed obiettivi ed informazioni sulle competenze dei ragazzi
- ➔ costruire rete col territorio
- ➔ rendere evidente presso gli studenti la non accettabilità di comportamenti di bullismo e cyberbullismo

Affinché il protocollo diventi uno strumento efficace per la gestione dei casi di bullismo e cyberbullismo è opportuno che venga fatto conoscere presso i docenti, le famiglie e gli stessi studenti.

Il materiale cartaceo prodotto nel corso della gestione di ciascun caso (MODULO DI PRIMA SEGNALAZIONE, MODULO DI VALUTAZIONE APPROFONDATA, MODULO DI MONITORAGGIO) viene conservato in un apposito fascicolo custodito in segreteria.

## 1.2. DEFINIZIONI DI BULLISMO E CYBERBULLISMO

Possiamo parlare di bullismo quando:

- ◆ si verificano comportamenti di prevaricazione diretta o indiretta ripetuti nel tempo
- ◆ esiste una disparità di forze tra i soggetti coinvolti (squilibrio di potere tra il bullo in posizione
- ◆ dominante e la vittima debole/ incapace di difendersi)
- ◆ i comportamenti di prevaricazione avvengono frequentemente alla presenza di altri compagni
- ◆ spettatori o complici, che possono assumere un ruolo di rinforzo del comportamento.

Non si può parlare di bullismo se si verificano singoli episodi di prepotenza di tipo occasionale. Questi episodi, più o meno gravi, rientrano in altre tipologie di comportamento (scherzo, litigio, reato).

Comportamenti occasionali di prepotenza o scherzi che eccedono in umiliazioni vanno comunque monitorati perché non si trasformino in bullismo.

Il bullismo deve essere distinto anche dal “disturbo della condotta” che è una patologia, e come tale, richiede un intervento di supporto specifico da parte della scuola.

Il cyberbullismo può essere considerato una variante del bullismo, perché i comportamenti di prepotenza caratteristici del bullismo si svolgono online. In particolare possiamo parlare di cyberbullismo quando:






- il comportamento di prepotenza è deliberato, non accidentale
- il comportamento non è incidentalmente isolato, ma è reiterato nel tempo
- c'è squilibrio di potere e il cyber bullo provoca un danno ad una vittima

## ➤ vengono utilizzati dispositivi elettronici

Alcune caratteristiche rendono i comportamenti di prepotenza nel contesto virtuale particolarmente problematici e pericolosi:

- il livello di intenzionalità di una azione del contesto virtuale può non essere pienamente consapevole, perché i ragazzi non sempre si rendono conto delle conseguenze dei loro comportamenti in rete
- il comportamento di prevaricazione può diffondersi senza limiti di spazio e di tempo (velocità di diffusione e permanenza nel tempo)
- le vittime possono non conoscere l'aggressore, che può nascondersi dietro ad un presunto anonimato (anche se si tratta di un'illusione, perché è sempre possibile per la Polizia Postale risalire all'identità di chi agisce in rete)
- gli spettatori dei comportamenti di prevaricazione sono un numero potenzialmente infinito
- chi agisce nel contesto virtuale non sempre vede immediatamente le conseguenze delle proprie azioni e questo può ostacolare la comprensione empatica della sofferenza provocata
- ciò che rende potenti o deboli nel contesto virtuale spesso è diverso da ciò che rende potenti o deboli nel contesto "faccia a faccia".

Sono state comunemente descritte diverse tipologie di cyberbullismo a seconda del tipo di comportamento agito (flaming, harassment, cyberstalking, denigration, impersonation, tricy o outing, esclusione, sexting). La "Piattaforma ELISA" propone la seguente classificazione che tiene conto anche delle modalità con cui avviene il comportamento di cyberbullismo:

-  **scritto-verbale:** offese e insulti tramite messaggi di testo, e-mail, pubblicati su siti, social network o tramite telefono (es. telefonate mute)
-  **visivo:** diffusione di foto o video che ritraggono situazioni intime, violente o spiacevoli tramite
  -  cellulare, siti web e social network
-  **esclusione:** esclusione dalla comunicazione online, dai gruppi
-  **impersonificazione:** furto, appropriazione, uso e rivelazione ad altri di informazioni personali come le credenziali d'accesso all'account e-mail, ai social network

### 1.3. RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi del presente protocollo sono i seguenti:

- ✓ Regolamento (UE) n. 2016/679 General Data Protection Regulation GDPR, aggiornato alle rettifiche pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 127 del 23 maggio 2018
- ✓ Legge 29 maggio 2017, n. 71, Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo
- ✓ Linee Guida 2019 per l'uso positivo delle tecnologie digitali e la prevenzione dei rischi nelle scuole

## 2. LA PRIMA SEGNALAZIONE

La **prima segnalazione** ha lo scopo di attivare un processo di attenzione e di successiva valutazione rispetto ad un presunto caso di bullismo o cyberbullismo: serve quindi a fare in modo che tutte le potenziali situazioni di sofferenza non vengano sottovalutate e ritenute erroneamente poco importanti. La prima segnalazione può essere effettuata da qualsiasi docente, dai genitori/tutori. La prima segnalazione viene accolta dal Team per le emergenze. Il **Team per le emergenze** del nostro Istituto è composto dalle insegnanti referenti per il bullismo e il cyberbullismo e da più insegnanti con competenze trasversali provenienti da ciascuno dei plessi della secondaria e della primaria.

Il **Team per le emergenze** opera facendo sempre riferimento al dirigente e lavora in stretta collaborazione con la Psicologa di Istituto. I docenti del Team per le emergenze sono disponibili come riferimento per colleghi, genitori e studenti che sentano la necessità di un confronto per valutare la situazione e decidere se procedere con una prima segnalazione.

La prima segnalazione dovrà essere formalizzata - da chi segnala o dai membri del Team per le emergenze che ricevono la segnalazione - compilando il **MODULO DI SEGNALAZIONE** (vedi allegato 1) che ha lo scopo tenere una traccia dalla presa in carico della situazione e delle prime informazioni sull'accaduto.

La prima segnalazione può essere fatta anche inviando il MODULO DI SEGNALAZIONE via mail tramite account istituzionale sulla piattaforma Office 365 all'indirizzo di uno dei membri del Team per le emergenze (i contatti saranno indicati nel MODULO DI SEGNALAZIONE).

Il modello del **MODULO DI SEGNALAZIONE** viene inviato ai genitori/tutori e condiviso con docenti tramite account istituzionale sulla piattaforma Office 365. Una copia cartacea del modulo di segnalazione resta comunque depositata in segreteria.

## 3. LA VALUTAZIONE APPROFONDATA

Nel momento in cui il Team per le emergenze riceve il modulo di segnalazione e accoglie la comunicazione di un presunto caso di bullismo o cyberbullismo, comincia la seconda fase di intervento detta della valutazione approfondita.

La valutazione approfondita del caso viene effettuata dal Team per le emergenze e si propone i seguenti obiettivi:

- ▶ raccogliere informazioni sull'accaduto
- ▶ valutare la tipologia e la gravità dei fatti
- ▶ avere informazioni su chi è coinvolto nei diversi ruoli (bullo, vittima, testimoni passivi, difensori del bullo o della vittima)
- ▶ capire il livello di sofferenza della vittima
- ▶ valutare le caratteristiche di rischio del bullo
- ▶ prendere una decisione per la gestione del caso

Nel più breve tempo possibile dal momento della ricezione del modulo di segnalazione il Team per le emergenze mette a calendario dei colloqui in presenza o a distanza (utilizzando l'applicazione Teams della piattaforma Office 365 del nostro Istituto) con le persone che ritiene possano contribuire alla valutazione approfondita del presunto caso di bullismo o cyberbullismo (chi ha effettuato la segnalazione, la vittima, il bullo, i testimoni, gli insegnanti di classe, i genitori). Il colloquio deve essere interlocutorio, condotto in modo che sia un momento di ascolto attivo da parte dei membri del Team che hanno l'obiettivo di accogliere stati d'animo oltre che raccogliere informazioni.

Le informazioni emerse dai colloqui vengono raccolte nel **MODULO DI VALUTAZIONE APPROFONDIRITA** (allegato 2), strumento che permetterà di pervenire ad una decisione circa il tipo di intervento da attivare per gestire l'eventuale caso di bullismo o cyberbullismo. In base alle informazioni acquisite (gravità della sintomatologia della vittima, gravità della sintomatologia del bullo, caratteristiche del quadro contestuale del gruppo classe e della famiglia), si delinea un livello di priorità dell'intervento:

<b>LIVELLO DI RISCHIO</b> DI BULLISMO /CYBERBULLISMO E VITTIMIZZAZIONE <b>Codice verde</b>	<b>LIVELLO SISTEMATICO</b> DI BULLISMO /CYBERBULLISMO E VITTIMIZZAZIONE <b>Codice giallo</b>	<b>LIVELLO DI URGENZA</b> DI BULLISMO /CYBERBULLISMO E VITTIMIZZAZIONE <b>Codice rosso</b>
Situazione da monitorare con interventi preventivi nella classe	Interventi indicati e strutturati a scuola e, in sequenza, coinvolgimento della rete se non ci sono risultati	Interventi di emergenza con supporto della rete






Quando la valutazione approfondita evidenzia un **“livello di rischio** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione” significa che le prepotenze non hanno ancora assunto un carattere di sistematicità, ma la situazione va comunque monitorata. In questo caso sono sicuramente indicati interventi preventivi con la classe al fine di attivare risorse che possano ostacolare lo sviluppo di comportamenti di prevaricazione.

Quando la valutazione approfondita evidenzia un **“livello sistematico** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione” significa che le prepotenze sono ripetute nel tempo e, di conseguenza, la sofferenza della vittima è piuttosto evidente. Si rende indispensabile un intervento tempestivo e specificamente mirato ad alleviare la sofferenza della vittima, a responsabilizzare il bullo e a prendersi cura di tutti gli altri soggetti coinvolti.

Quando la valutazione approfondita evidenzia un **“livello di urgenza** di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione” significa che il livello di gravità degli eventi di prevaricazione richiede un intervento urgente, intensivo e coordinato con le risorse del territorio.

#### 4. LA GESTIONE DEL CASO

Una volta stabilito il livello di priorità dell'intervento (livello di rischio / sistematico / di urgenza), il Team per le emergenze, in base alla gravità della situazione e tenendo conto delle risorse che la scuola può mettere in campo, potrà scegliere il tipo di intervento da attivare per la gestione del caso:



-  approccio educativo con la classe
-  intervento individuale
-  gestione della relazione
-  coinvolgere la famiglia
-  supporto intensivo a lungo termine e di rete

Ciascun di questi interventi ha una ragione teorica e una specifica area di applicazione in funzione del caso da affrontare. Ciascun tipo di intervento presenta punti di forza e punti di debolezza e sarebbe necessario un training di formazione per alcuni interventi più consistente che per altri.

Il Team per le emergenze, in coordinamento con il dirigente scolastico, dovrà scegliere quale o quali degli interventi mettere in atto, in quale ordine e chi se ne occuperà (non necessariamente i membri del Team).

#### **4.1 APPROCCIO EDUCATIVO CON LA CLASSE**




L'approccio educativo con la classe può avere uno o entrambi i seguenti obiettivi:

-  affrontare direttamente l'accaduto con la classe
-  sensibilizzare la classe rispetto al fenomeno generale

Per aumentare la consapevolezza relativa ai fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, alle emozioni implicate e all'importanza del ruolo degli spettatori passivi, si possono analizzare insieme ai ragazzi alcuni stimoli di approfondimento di tipo letterario o video oppure si possono utilizzare tecniche di rielaborazione come il brainstorming o il role playing.

Il Team per le emergenze coinvolge gli insegnanti della classe nella ideazione e realizzazione di questo tipo di intervento.

L'approccio educativo con la classe è raccomandabile quando:

-  tutto il gruppo è stato coinvolto nell'accaduto
-  la valutazione approfondita ha evidenziato un livello di rischio oppure la sofferenza della vittima e di gravità della situazione non sono molto elevate
-  nel gruppo classe ci sono persone di cui la vittima si fida e che possono essere attivate e responsabilizzate verso una azione di supporto e di difesa della vittima stessa.

#### **4.2 INTERVENTO INDIVIDUALE**

L'intervento individuale prevede la gestione del caso di bullismo o cyberbullismo coinvolgendo direttamente il bullo e la vittima. Soppesando attentamente le risorse a disposizione e le caratteristiche della situazione il Team per le emergenze può usare i seguenti strumenti:

con il BULLO	con la VITTIMA
colloquio di responsabilizzazione - interventi psico-educativi (con lo psicologo) - sanzioni disciplinari	colloquio di supporto - intervento psico-educativo (con lo psicologo)

Con gli studenti che hanno agito un comportamento prepotente l'intervento individuale ha la funzione di dare un supporto per:

- preoccuparsi per le conseguenze delle proprie azioni
- rispettare i diritti dell'altro
- controllare la propria rabbia ed impulsività
- potenziare le competenze emotive e abilità empatiche
- trovare modi più funzionali per avere l'attenzione dei pari ed affermarsi nel gruppo

Con gli studenti che hanno subito un comportamento prepotente l'intervento individuale ha la funzione di dare un supporto per:

- essere più assertivi
- gestire le emozioni spiacevoli
- sviluppare fiducia in sé e nelle proprie capacità e punti di forza
- sviluppare competenze sociali
- credere che il bullismo possa essere risolto

L'intervento individuale è raccomandabile quando la valutazione approfondita fatta dal Team per le emergenze evidenzia un "livello sistematico di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione" o un "livello di urgenza di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione".

### 4.3 GESTIONE DELLA RELAZIONE

La strategia di intervento di gestione della relazione ha come obiettivo quello di aiutare i ragazzi coinvolti nella dinamica di bullismo o cyberbullismo a comprendere ciò che è accaduto, a responsabilizzarsi e a creare i presupposti per ricostruire in positivo la relazione.

Nella gestione della relazione ci sono due metodi principali:

- il metodo della mediazione**
- il metodo dell'interesse condiviso.**



**Il metodo della mediazione** è un tipo di approccio che permette di arrivare con successo alla risoluzione costruttiva del problema, esplorando le cause del conflitto e promuovendo una soluzione condivisa da entrambe le parti. Prevede di preparare gli studenti, attraverso colloqui individuali, ad un incontro condiviso finalizzato a trovare una soluzione di soddisfazione reciproca. In mancanza di un mediatore molto esperto è preferibile che siano presenti due mediatori per rendere più efficace questo tipo di intervento.

Perché il processo di mediazione sia efficace è importante rispettare una sequenza di step: - incontri di pre-mediazione: indispensabile per preparare l'incontro di mediazione e verificarne la fattibilità. Il Team per le emergenze (o il/i mediatore/i) svolge colloqui con il bullo e la vittima. Questi colloqui servono perché maturi sia nel bullo che nella vittima un'adeguata consapevolezza e responsabilizzazione rispetto all'accaduto; questa fase richiede tempo e può necessitare più momenti di colloquio.

Incontro di mediazione, si compone delle seguenti fasi:

- ➡ presentazione delle "regole del gioco": condividere le regole che è necessario rispettare per la buona riuscita dell'incontro (ad es: rispettare i turni di parola, non insultare, ...)
- ➡ racconto: facilitare la narrazione dell'accaduto e i vissuti sia dal punto di vista della vittima che del bullo.
- ➡ chiarire il problema: esplicitare quali sono le cause dell'accaduto, le ragioni dei comportamenti messi in atto o subiti.
- ➡ proporre una soluzione e giungere ad un accordo: entrambe le parti si impegnano in comportamenti concreti
- ➡ revisione dell'incontro: monitoraggio del cambiamento attraverso successivi incontri i limiti del metodo della mediazione sono i seguenti:
- ➡ deve essere presente una forte motivazione sia del bullo che della vittima
- ➡ non è appropriata per i casi più gravi di bullismo;
- ➡ è difficile da utilizzare quando è presente un forte squilibrio di potere tra bullo e vittima
- ➡ i/il mediatore/i deve avere acquisito competenze tramite un training specifico.

**Il metodo dell'interesse condiviso** utilizza un approccio non punitivo, ma riparatorio con gruppi di studenti sospettati di aver messo in atto prepotenze verso altri e può prevedere anche il coinvolgimento dei potenziali spettatori. Ci si aspetta che il contrasto alle dinamiche di prevaricazione sia importante non solo per la vittima ma per tutto il gruppo.

**Questo metodo** prevede una serie di incontri individuali preparatori con il/i bullo/i in cui il conduttore del colloquio deve facilitare il senso di responsabilità nei confronti dell'accaduto. Durante il colloquio l'attenzione viene posta non tanto sul comportamento di prevaricazione che è stato agito, quanto sulla sofferenza della vittima e su cosa è possibile fare per migliorare la situazione. Sono previsti anche incontri preparatori con la vittima in cui il conduttore offre il proprio supporto e fa capire che c'è una comprensione della sofferenza provocata da parte di chi ha agito le prepotenze e una disponibilità a collaborare per modificare la situazione. In questa fase il conduttore del colloquio può anche verificare se ed in quale misura la vittima ha provocato il/i bullo/i. Segue un

incontro di gruppo in cui il/i bullo/i, la vittima e gli spettatori affrontano il problema attraverso una discussione in cui l'interesse condiviso dal gruppo è quello ricostruire relazioni più funzionali al benessere di tutti. Il metodo dell'interesse condiviso sostanzialmente porta a "parlare in classe dell'accaduto", ma preparando adeguatamente il dialogo con i ragazzi perché sia più efficace e per evitare che la discussione abbia effetti negativi.

I limiti del metodo dell'interesse condiviso sono i seguenti:

- ▶ **il metodo è sconsigliato in casi gravi di bullismo ed è molto adatto a casi di bullismo di gruppo.**
- ▶ **è necessario dedicare tempo per effettuare i colloqui preparatori con i bulli e le vittime e per monitorare nel tempo la situazione**

#### **4.4 COINVOLGERE LA FAMIGLIA**

L'articolo 5 della Legge n.71 del 29 maggio 2017 recita: "1. Salvo che il fatto costituisca reato, in applicazione della normativa vigente e delle disposizioni di cui al comma 2, il dirigente scolastico che venga a conoscenza di atti di cyberbullismo ne informa tempestivamente i soggetti esercenti la responsabilità genitoriale ovvero i tutori dei minori coinvolti e attiva adeguate azioni di carattere educativo". Dunque, quando la valutazione approfondita del Team per le emergenze abbia evidenziato in maniera inequivocabile un livello sistematico oppure un livello di urgenza di bullismo/cyberbullismo e vittimizzazione, il dirigente deve necessariamente e tempestivamente attivare un coinvolgimento della famiglia.

A seconda del caso specifico la famiglia può essere coinvolta a livello informativo sia perché è fonte di informazione rispetto all'accaduto, sia per essere informata dei fatti di cui potrebbe non essere a conoscenza. Un altro livello di coinvolgimento consiste poi nel rendere la famiglia parte del processo di risoluzione della situazione e di gestione del caso. Il Team può chiedere alla famiglia di partecipare alla definizione dell'intervento da attuare o di monitorare i cambiamenti nel tempo per valutare l'efficacia dell'intervento.

#### **4.5 SUPPORTO INTENSIVO A LUNGO TERMINE E DI RETE**

La scuola chiederà ai servizi territoriali (Servizi sanitari, Servizi sociali, Polizia Postale, Nucleo di Prossimità della Polizia Locale, Carabinieri, ...) un supporto esterno in grado di attuare un intervento specialistico, a lungo termine, intensivo e integrato quando:

- gli atti di bullismo o cyberbullismo siano di una gravità elevata (la valutazione approfondita ha evidenziato un livello di urgenza)
- la sofferenza della vittima è molto elevata
- i comportamenti aggressivi e a rischio dei bulli sono considerevoli
- a scuola, preventivamente, dovrebbe avviare un processo di intesa con i servizi del territorio per costruire una rete in grado di rispondere tempestivamente nel momento in cui si dovesse attivare un intervento.

I ragazzi e le ragazze che compiono azioni di bullismo o cyberbullismo possono commettere reati che vanno segnalati alle autorità competenti. Secondo il codice penale italiano i comportamenti

penalmente rilevanti in questi casi sono: molestia (art.660 cp), diffamazione (art.595 cp), minaccia (art.612 cp), estorsione (art.629 cp), percosse (art.581 cp) e/o lesioni (art.582 cp), istigazione al suicidio (art.580 cp), violenza sessuale di gruppo (art.609 cp), detenzione di materiale pornografico (art.600 quater cp), atti persecutori (art.612 bis cp), sostituzione di persona (art.494 cp).

Il Progetto Generazioni Connesse – Safe Internet Center Italy, coordinato dal MIUR, promuove strategie finalizzate a rendere Internet un luogo più sicuro per gli utenti più giovani e mette a disposizione (vedi [www.generazioniconnesse.it](http://www.generazioniconnesse.it)) due servizi utili per insegnanti, genitori, ragazzi e bambini: il servizio HELP LINE e il servizio HOT LINE.

HELP LINE: la linea di ascolto 1.96.96 e la chat di Telefono Azzurro accolgono qualsiasi richiesta di ascolto e di aiuto da parte di bambini/e e ragazzi/e fino ai 18 anni o di adulti che intendono confrontarsi su situazioni di disagio/pericolo in cui si trova un minorenne. Il servizio di helpline è riservato, gratuito e sicuro, dedicato ai giovani o ai loro familiari che possono chattare, inviare e-mail o parlare al telefono con professionisti qualificati relativamente a dubbi, domande o problemi legati all'uso delle nuove tecnologie digitali e alla sicurezza online.

HOT LINE: Il servizio hotline si occupa di raccogliere e dare corso a segnalazioni, inoltrate anche informa anonima, relative a contenuti pedopornografici e altri contenuti illegali/dannosi diffusi attraverso la rete. I due servizi messi a disposizione dal Safer Internet Center sono il "Clicca e Segnala" di Telefono Azzurro e "STOP-IT" di Save the Children.

## **5. IL MONITORAGGIO**

Ultima fase della procedura è il monitoraggio per supervisionare la gestione del caso e valutare l'efficacia dell'intervento sia a breve che a lungo termine.

E' necessario prevedere momenti di follow up con le persone maggiormente coinvolte nella gestione del caso. Si possono organizzare, a seconda della situazione, colloqui di follow up con la vittima, con il bullo, con i famigliari, con gli insegnanti. Perché rimanga traccia di quanto emerso dal colloquio in funzione di una revisione più efficace del processo si usa una MODULO DI MONITORAGGIO (allegato3)

Allegati al presente documento:

MODULO DI PRIMA SEGNALAZIONE (allegato1)

MODULO DI VALUTAZIONE APPROFONDITA (allegato 2)

MODULO DI MONITORAGGIO (allegato3)

MODULO DI INTERVENTO DI RETE CON IL TERRITORIO (allegato 4)

## Strutturiamo la procedura di prima segnalazione

Pensa alla tua scuola e cerca di immaginare come poter rendere il più possibile efficace la prima segnalazione. Nel caso la tua scuola avesse già un protocollo e una scheda di segnalazione, cerca di immaginare rispetto ai diversi punti se ci sono aspetti da migliorare.

Ti consigliamo di salvare questo file una volta compilato: sarà una delle parti del protocollo che andremo a strutturare insieme durante il corso.

- Modalità cartacea o modalità online?
- Nel caso in cui sia cartacea, dove sono reperibili i moduli?
- Nel caso in cui sia online, dove è reperibile il modulo in formato pdf?
- Chi può compilare la scheda di segnalazione?
- Dove vengono raccolte le segnalazioni?
- Con quale frequenza vengono monitorate le segnalazioni raccolte?
- Chi gestisce le segnalazioni raccolte?



Direzione Generale per lo Studente  
l'Integrazione e la Partecipazione



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE  
**FORLILPSI**  
DIPARTIMENTO DI FORMAZIONE,  
LINGUE, INTERCULTURA,  
LETTERATURE E PSICOLOGIA

## Ricognizione delle risorse umane

CHI?	SI	NO	NOME E COGNOME	PLESSO	GRADO SCUOLA
I REFERENTI DEL BULLISMO E CYBERBULLISMO					
DIRIGENTE SCOLASTICO					
PSICOLOGO/A					
PEDAGOGISTA					
INSEGNANTI CON COMPETENZE TRASVERSALI					
VICARIO DEL DIRIGENTE					

## Costruisci il lancio del protocollo nella tua scuola

**Incontri**

**Cosa?**

**Come?**

**Quando?**

**Dove?**

Docenti

Genitori

Studenti e  
studentesse

## Intervento di rete con il territorio

SE AVESSIMO BISOGNO DI...	CHI <i>(Servizi sociali e ospedalieri, forze dell'ordine, usr, enti, associazioni etc.)</i>	CONTATTI	POSSIBILI REFERENTI
		<i>Telefono:</i> _____	
		<i>Indirizzo:</i> _____	
		<i>E-mail:</i> _____	
		<i>Telefono:</i> _____	
		<i>Indirizzo:</i> _____	
		<i>E-mail:</i> _____	
		<i>Telefono:</i> _____	
		<i>Indirizzo:</i> _____	
		<i>E-mail:</i> _____	

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---

***E-mail:***

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---

***E-mail:***

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---

***E-mail:***

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---

***E-mail:***

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---



---

***E-mail:***

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---

***E-mail:***

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---

***E-mail:***

---

***Telefono:***

---

***Indirizzo:***

---

***E-mail:***

---