



al futuro dici **si**



+ INNOVAZIONE + SERVIZI + OPPORTUNITÀ

CYBERBULLISMO

COME RICONOSCERLO E
INTERVENIRE



II CYBERBULLISMO: I TRATTI DISTINTIVI

Il cyberbullismo (detto anche “bullismo elettronico”) è una forma di prepotenza virtuale attuata attraverso l’uso dei nuovi media, dai cellulari a tutto ciò che abbia una connessione a Internet. Come il bullismo tradizionale è una forma di prevaricazione e di oppressione reiterata nel tempo, perpetrata da una persona o da un gruppo di persone più potenti nei confronti di un’altra percepita come più debole. La diffusione degli atti stessi avviene online. Il cyberbullismo, dunque, smaterializza le pratiche offensive, vessatorie e intimidatorie dalla dimensione fisica e concreta (come ad esempio l’aula della scuola), per rimaterializzarle/trasporle sul piano digitale. Il cyberbullismo definisce un insieme di azioni aggressive e intenzionali, di una singola persona o di un gruppo, realizzate mediante strumenti elettronici (sms, mms, foto, video, email, chat rooms, siti web, telefonate), il cui obiettivo è quello di provocare danni ad un coetaneo incapace di difendersi.

Mentre, però, la scuola ha un inizio e una fine e, quindi, al suono della campanella si può essere al sicuro, lo smartphone è sempre acceso, la chat sempre attiva e i social costantemente aggiornati, ed è proprio per questa “onnipresenza” del digitale nelle vite dei giovanissimi in particolare, che il cyberbullismo spaventa sempre di più come fenomeno e riguarda un numero crescente di ragazze e ragazzi.

Nel cyberbullismo intervengono anche altri elementi come:

- **L’IMPATTO:** la diffusione tramite Internet è incontrollabile, anche a situazione risolta poiché video e immagini possono rimanere online.
- **L’ANONIMATO:** chi offende online può nascondersi dietro un nickname o false identità
- **L’ASSENZA DI CONFINI SPAZIALI:** il fenomeno del cyberbullismo può avvenire ovunque e invadere anche gli spazi personali (la vittima può essere raggiunta facilmente tramite



supporti connessi a Internet).

- La **MANCANZA DI LIMITI TEMPORALI**: per i cyberbulli, e di conseguenza per le loro vittime, il giorno e la notte hanno lo stesso valore.

DIFFERENZE TRA BULLISMO E CYBERBULLISMO

Proprio l'assenza di confini spaziali e temporali rende il fenomeno del cyberbullismo ancora più pericoloso del "tradizionale" bullismo.

Di seguito le principali differenze:

- Possono essere coinvolti ragazzi ed adulti di tutto il mondo;
- Chiunque, anche chi è vittima nella vita reale di bullismo, può diventare un cyberbullo;
- I cyberbulli possono essere anonimi e sollecitare la partecipazione di altri "amici" anonimi, in modo che la persona non sappia con chi sta interagendo;
- Il materiale utilizzato per azioni di cyberbullismo può essere diffuso in tutto il mondo;
- Le comunicazioni aggressive possono avvenire 24 ore su 24;
- I cyberbulli hanno ampia libertà nel poter fare online ciò che non potrebbero fare nella vita reale;
- Percezione di invisibilità da parte del cyberbullo attraverso azioni che si celano dietro la tecnologia;
- Assenza di reazioni visibili da parte della vittima che non consentono al cyberbullo di vedere gli effetti delle proprie azioni;
- Sdoppiamento della personalità: le conseguenze delle proprie azioni vengono attribuite al "profilo utente" creato.



I DATI

La nuova indagine di EU Kids Online realizzata da OssCom – Centro di ricerca sui media e la comunicazione dell’Università Cattolica del Sacro Cuore in collaborazione con la Direzione Generale per lo Studente, la Partecipazione e l’Integrazione del Ministero dell’Istruzione ha evidenziato come è cresciuto il numero di numero di ragazzi e ragazze di età compresa tra i 9 e i 17 anni che hanno fatto qualche esperienza su Internet che li ha turbati o fatti sentire a disagio (13%). Fra i rischi continuano a crescere i contenuti inappropriati (soprattutto quelli legati all’ostilità e al razzismo), l’hate speech, ovvero i discorsi d’odio, l’esposizione a contenuti pornografici e il sexting.

Emerge alla luce dello studio in esame come:

- Il 31% dei ragazzi di 11-17 anni ha visto online messaggi d’odio o commenti offensivi (hate speech) contro un individuo o un gruppo, attaccati per il colore della loro pelle, la loro nazionalità, la loro religione. Di fronte a questi contenuti, i sentimenti più comuni fra i ragazzi sono tristezza, disprezzo, rabbia e vergogna. Di fronte a tali messaggi, tuttavia, il 58% afferma di non aver fatto nulla.
- Il 7% dei ragazzi di 11-17 anni ha ricevuto messaggi sessuali (sexting). Circa un terzo degli intervistati (ma il 67% delle ragazze) si è detto molto o abbastanza turbato dai messaggi ricevuti.
- Il 27% dei ragazzi di 9-17 anni è in contatto su internet con persone che non ha mai incontrato offline. Il 9% è andato nell’ultimo anno a conoscere di persona qualcuno che aveva conosciuto su internet. Il 56% di chi è andato a incontrare offline qualcuno conosciuto online ha detto di essersi sentito felice, mentre il 13% era un po’ turbato.



- Rispetto agli indicatori di uso eccessivo di internet, il 16% ha avuto litigi con i familiari o gli amici almeno una volta al mese a causa del tempo che trascorrevano su internet, e il 13% ha dedicato meno tempo di quanto avrebbe dovuto a amici e familiari.

Quest'ultimo aspetto è confermato dagli ultimi dati dove Istat emerge che nel 2019 l'87,3% dei ragazzi tra gli 11 e i 17 anni di età ha utilizzato quotidianamente il telefono cellulare, di cui tre quarti in quella stessa fascia di età ha navigato in Internet tutti i giorni. Oltre a ciò, emerge che le ragazze sono le frequentatrici più assidue della rete (il 75,8% accede a internet tutti i giorni e l'88,6% usa il cellulare quotidianamente).



LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CYBERBULLISMO

Il cyberbullismo può presentarsi sotto forma di diversi fenomeni, con caratteristiche diverse tra loro ma con lo stesso grado di pericolosità. Di seguito verranno presentati alcuni delle principali manifestazioni.

- **FLAMING:** l'utilizzo di messaggi elettronici violenti, mirati a suscitare "battaglie" verbali online, tra due o più contendenti, che si affrontano ad "armi pari" (il potere è, infatti, bilanciato e non sempre è presente una vittima come nel tradizionale bullismo).
- **HARASSMENT** – Dall'inglese "molestia", consiste in messaggi offensivi che vengono inviati ripetutamente nel tempo. A differenza di quanto accade nel flaming, sono qui riconoscibili le proprietà della persistenza (il comportamento aggressivo è reiterato nel tempo) e della asimmetria di potere tra il cyber-bullo (o i cyber-bulli) e la vittima.
- **CYBERSTALKING** – Quando l'harassment diviene particolarmente insistente ed intimidatorio e la vittima comincia a temere per la propria sicurezza fisica, il comportamento offensivo assume la denominazione di cyberstalking. E' facile riscontrare il cyberstalking di relazioni

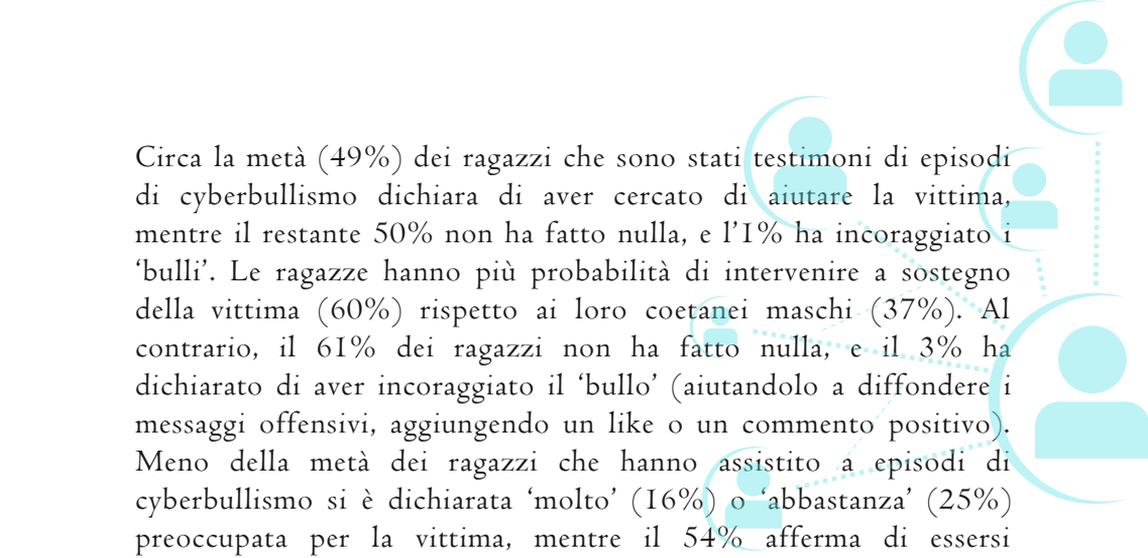
fortemente conflittuali con i coetanei o nel caso di rapporti sentimentali interrotti.

- **DENIGRATION** – L’obiettivo del cyberbullo è, in questo caso, quello di danneggiare la reputazione o le relazioni di un coetaneo, diffondendo on line materiale offensivo. I cyberbulli possono, infatti, inviare o pubblicare su internet immagini alterate della vittima al fine di ridicolizzarlo. Chi riceve le immagini non è la vittima ma sono spettatori, talvolta passivi del cyberbullismo, con il rischio di generare effetti a cascata non prevedibili
- **IMPERSONATION**: conosciuto come lo scambio di persona, il fenomeno consiste nell’inviare messaggi con l’obiettivo di dare una cattiva immagine della persona, crearle problemi o metterla in pericolo, danneggiandone la reputazione e le relazioni sociali.
- **OUTING & TRICKERY**: con il termine “outing” si intende una forma di cyberbullismo attraverso cui il cyberbullo, dopo aver “salvato” le confidenze spontanee (outing) di un coetaneo o immagini riservate, decide di diffonderle attraverso la rete. Nel caso del Trickery, il cyberbullo sollecita, con l’inganno, la condivisione di segreti o informazioni personali per poi diffonderli ad altri utenti della rete.

I BY STANDERS

Se solo una minoranza di ragazzi e ragazze è direttamente coinvolta in episodi di bullismo in qualità di vittima o di bullo, il cyberbullismo è un’esperienza che coinvolge più ragazzi in qualità di testimoni (o by-standers).

Il 19% dei ragazzi afferma di aver assistito a episodi di bullismo su internet nell’ultimo anno. La probabilità di essere testimoni di atti di bullismo su social media e altre piattaforme online cresce al crescere dell’età, passando dal 4% dei bambini di 9-10 anni al 24% dei ragazzi di 13-14 anni e il 22% di quelli di 15-17 anni.



Circa la metà (49%) dei ragazzi che sono stati testimoni di episodi di cyberbullismo dichiara di aver cercato di aiutare la vittima, mentre il restante 50% non ha fatto nulla, e l'1% ha incoraggiato i 'bulli'. Le ragazze hanno più probabilità di intervenire a sostegno della vittima (60%) rispetto ai loro coetanei maschi (37%). Al contrario, il 61% dei ragazzi non ha fatto nulla, e il 3% ha dichiarato di aver incoraggiato il 'bullo' (aiutandolo a diffondere i messaggi offensivi, aggiungendo un like o un commento positivo). Meno della metà dei ragazzi che hanno assistito a episodi di cyberbullismo si è dichiarata 'molto' (16%) o 'abbastanza' (25%) preoccupata per la vittima, mentre il 54% afferma di essersi preoccupato un po' e il 5% di non essersi preoccupato affatto. Il grado di preoccupazione varia fra i ragazzi di diverse fasce di età e fra ragazzi e ragazze. I ragazzi di 11-12 anni sono anche i più preoccupati, con il 39% che si dichiara molto preoccupato per la vittima di cyberbullismo. Al contrario, il 17% dei bambini di 9-10 anni afferma di non essersi per nulla preoccupato per la vittima. Le ragazze si preoccupano 'molto' (16%) o 'abbastanza' (28%) per la vittima di cyberbullismo, mentre fra i ragazzi prevalgono quanti si preoccupano poco (59%).

LE CONSEGUENZE DEL CYBERBULLISMO SUI GIOVANI

Il cyberbullismo, così come altre forme di violenza sia fisica che psicologica, porta con sé molte conseguenze, spesso anche a lungo termine, che rischiano di minare per sempre l'autostima e il benessere psico-fisico delle vittime. Ecco perché diventa necessario per le famiglie, ma anche per le scuole o per la cerchia di amici, capire come intervenire e aiutare la vittima prima di tutto a trovare il coraggio di raccontare la sua storia, così da poter essere ascoltata e aiutata.

Va sottolineato come chiunque entri in contatto con una dinamica di violenza, ne ricava un personale bagaglio di sofferenza e di disagio psicologico.

LE CARATTERISTICHE DELLA VITTIMA

Andando ad analizzare il quadro psicologico della vittima, emerge come la stessa presenti tendenzialmente le seguenti caratteristiche:

- Ansia
- Insicurezza
- Bassa autostima
- Eccessiva timidezza
- Bassa competenza sociale
- Contesto familiare iperprotettivo

e che a seguito del fenomeno di cyberbullismo sviluppi i seguenti sentimenti e stati d'animo:

- Impotenza
- Solitudine
- Umiliazione
- Denigrazione
- Intimidazione
- Esclusione



L'essere sottoposto a fenomeni rientranti nella categoria del cyberbullismo causa nella persona i seguenti sintomi o, per meglio dire, campanelli d'allarme:

- Paura e/o rifiuto di andare a scuola
- Abbandono scolastico e isolamento
- Sintomi psico-somatici
- Ansia e irascibilità
- Aumento o perdita di peso corporeo
- Depressione
- Diminuzione dell'autostima
- Difficoltà a concentrarsi e a dormire
- Disinteresse per gli hobby o per le attività solitamente svolte
- Ideazione suicidaria, tentativi di suicidio, suicidio

Conoscere e riconoscere questi segnali è fondamentale per affrontare il cyberbullismo, così come far sentire i ragazzi e le ragazze meno soli e quindi promuovere un dialogo aperto e informato nelle scuole e in famiglia.

LE CARATTERISTICHE DEL CYBERBULLO

Il cyberbullismo, tuttavia, può essere anche declinato dal punto di vista del cyberbullo, il quale presenta in maniera più o meno costante le seguenti caratteristiche:

- Quoziente intellettivo nella norma
- Scarsissime competenze emotive ed empatiche
- Bassa autostima
- Disturbo di personalità (narcisistico o Borderline)
- Disturbo della condotta
- Contesto familiare disorganizzato o assente

e che a seguito del fenomeno di cyberbullismo sviluppi i seguenti sentimenti e stati d'animo:

- Grandiosità
- Solitudine
- Distacco Emotivo
- Frustrazione
- Rabbia
- Assenza totale di senso di colpa

Parimenti a quanto accade alla vittima, il cyberbullo a seguito dell'atto vessatorio tende a manifestare i seguenti sintomi:

- Peggioramento del rendimento scolastico o abbandono scolastico
- Sintomi Psico-somatici
- Aumento di condotte antisociali e delinquenziali
- Aumento dell'abuso di sostanze (alcol e droghe)
- Ansia e irascibilità
- Sintomi depressivi e ideazione suicidaria

Qualsiasi tipologia di intervento non può limitarsi al supporto psicologico individuale di vittime e cyber-bulli. E' fondamentale coinvolgere le famiglie, gli insegnanti, il gruppo dei pari e la scuola come istituzione per lavorare ad un unico obiettivo, ovvero il miglioramento dello stato di benessere collettivo!

LA NORMATIVA EUROPEA

La tematica del cyberbullismo non riguarda esclusivamente il nostro Paese, ma è una tematica ormai presente in tutto il mondo e in tal senso non sono mancati i tentativi da parte dell'Unione Europea di fornire dei dettami e delle linee guida utili agli Stati e, in via indiretta, agli attori sociali e istituzionale operanti all'interno del territorio. In tal senso l'Unione Europea ha promulgato la Direttiva 2012/29/UE del 25 ottobre 2012 che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato.

La Direttiva prevede che il supporto alle vittime di reato, tra i quali rientra anche il fenomeno del cyberbullismo, affidato al mondo delle professioni sociali, psicosociali, sanitarie ecc., si concretizzi in un sistema di interventi a più livelli, fra loro alternativi o congiunti, a seconda della situazione concreta e della disponibilità effettiva dei servizi e delle prestazioni previste, consistente in:

- erogazione di informazioni: si tratta di informazioni in materia di diritti, accesso alle forme di assistenza sanitaria, psicologica, specialistica, previdenziale, assistenza legale, partecipazione al procedimento penale; misure di protezione. Le informazioni includono anche eventuali consigli comportamentali atti a evitare il rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di ritorsioni e intimidazione.
- prestazione di assistenza 'generica', da intendersi cioè in senso lato, non come assistenza dedicata alla vittima in quanto tale. Si tratta, in questo caso, dell'assistenza erogabile da «qualsiasi servizio», il quale può quindi, a qualsiasi titolo, con frequenza elevata o rara, entrare in contatto con vittime di reato.

Rientrano in questa forma di assistenza un ventaglio amplissimo di prestazioni, le quali spaziano dalle cure mediche, al sostegno psicologico, all'intervento dei servizi sociali degli enti locali.

Le caratteristiche dell'assistenza che, secondo la Direttiva 2012/29/UE, le vittime devono poter trovare accedendo agli appositi servizi loro dedicati sono riassumibili come segue:

- l'assistenza è gratuita, finalizzata a realizzare l'interesse della vittima e si svolge in modo riservato;
- l'assistenza è garantita, dal momento in cui la vittima è nota prima, durante e per un congruo tempo in base alle sue necessità e, in ogni caso, a prescindere dalla presentazione di denuncia o querela;
- l'assistenza deve essere accessibile a tutte le vittime che intendano ricorrervi, e dunque riconoscibile e disponibile su tutto il territorio nazionale;

Il contenuto dell'assistenza offerta dai servizi per le vittime abbraccia una pluralità di interventi che devono saper offrire alla vittima:

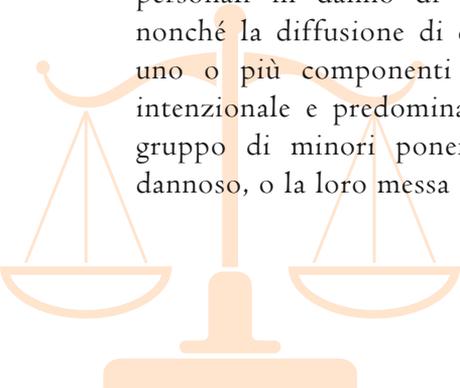
- informazioni;
- assistenza nell'esercizio dei diritti;
- accompagnamento all'eventuale presentazione di denuncia o querela;
- sostegno emotivo e psicologico.

L'intervento dell'Unione Europea non si è arrestato all'emanazione di una Direttiva che possa stabilire degli standard minimi di applicazione all'interno degli Stati membri, ma è intervenuta anche tramite specifici accordi con i principali social media e i principali operatori della rete virtuale. Va in tal senso citato il Codice di Condotta per il contrasto dei discorsi d'odio online firmato il 31 maggio 2016 dalla Commissione e dai principali host online, tra cui Google, Facebook, Twitter, Microsoft, cui si sono aggiunti nel 2019 Instagram e Dailymotion. Il Codice di Condotta mira a contribuire all'effettiva applicazione della legislazione esistente (Decisione Quadro 2008/913/GAI del Consiglio) che vieta i crimini e i discorsi di odio razzista e xenofobi.

LA NORMATIVA NAZIONALE

In attesa del pieno recepimento della Direttiva (un parziale recepimento è avvenuto con il D.lgs 212/2015) sul territorio nazionale, con distribuzione geografica uniforme, di «servizi di assistenza alle vittime» («generali» o «specializzati»), il Ministero della Giustizia, il Ministero della Salute, il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e ogni altra competente amministrazione dello Stato, la Conferenza Stato-Regioni, le regioni, gli enti locali, l'autorità giudiziaria, la polizia giudiziaria, l'autorità di pubblica sicurezza, l'avvocatura, il Terzo settore e la società civile devono collaborare alla realizzazione di iniziative gratuite e senza fini di lucro, volte a offrire, con adeguati standard di competenza, informazioni, supporto extragiudiziale, accompagnamento e aiuto alle vittime di reato. Segnale importante di uno sforzo, un mutamento culturale in corso e, forse, di un cambio di rotta è una serie di iniziative, tra cui analizzeremo quella espressamente legata al fenomeno del cyberbullismo, ovvero il Piano di azione integrato per il contrasto e la prevenzione del cyberbullismo (l.egge 71/2017).

La Legge 71/2017 introduce per la prima volta per la prima volta nell'ordinamento giuridico anche una definizione: "Qualunque forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti on line aventi ad oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso, o la loro messa in ridicolo"(art.I -comma2).



La legge 71/2017 non ha configurato nuove fattispecie criminose ma le condotte tipiche di cyberbullismo possono integrare i seguenti reati:

- ingiuria
- diffamazione
- violenza privata
- minaccia
- molestie o disturbo alle persone
- atti persecutori – Stalking
- sostituzione di persona

Per attivare i rimedi previsti dalla legge, nei casi più gravi, è sufficiente esporre i fatti ad un organo di polizia o all'autorità giudiziaria per attivare un procedimento penale (lesioni gravi, minaccia grave, molestie); negli altri casi, la denuncia deve contenere la richiesta che si proceda penalmente contro l'autore di reato.

Un ulteriore strumento a disposizione dell'Autorità è l'Ammonimento: a tal fine il questore convoca il minore, insieme ad almeno un genitore o ad altra persona esercente la responsabilità genitoriale; gli effetti dell'ammonimento cessano al compimento della maggiore età.

CONSIGLI E SUGGERIMENTI

In questo breve paragrafo elenchiamo alcuni consigli utili per i ragazzi e per i genitori. L'informazione e la prevenzione sono importanti, ma risulta essenziale un ruolo attivo di tutti gli attori in gioco. Di seguito i consigli e suggerimenti per i ragazzi:

- Non rispondere a e-mail o sms molesti e offensivi
- Non rispondere a chi insulta o prende in giro
- Non rispondere a chi offende nelle chat o esclude da una chat
- Salvare i messaggi offensivi che si ricevono prendendo nota del giorno e dell'ora in cui il messaggio è arrivato
- Cambiare il proprio nickname
- Cambiare il proprio numero di cellulare e comunicarlo solo agli amici

- Utilizzare filtri per bloccare le e-mail moleste
- Contattare la polizia in caso di minacce fisiche o sessuali
- Rispettare gli amici virtuali come gli amici reali (anche perché, molto spesso, si tratta delle stesse persone)
- Se siete vittime di fenomeni di cyberbullismo, ricordare di non cancellare le prove in vostro possesso
- Bloccare chi vi infastidisce e, se possibile, segnalare il profilo agli amministratori del sito o del social network.
- Parlare dei vostri problemi con qualcuno di cui vi fidate: tenersi tutto dentro non risolve le cose.
- Non “vendicarsi” replicando a tono, mettendovi sullo stesso piano di chi vi attacca: finireste per peggiorare la situazione.

Come sovraespuesto, anche i genitori hanno un ruolo importante nell'identificazione tempestiva di tale fenomeno. Bisogna sempre:

- Osservare il comportamento dei ragazzi dopo la navigazione in internet o l'uso del telefonino (stati ansiosi, depressivi, etc).
- Aiutare i ragazzi a riflettere sul fatto che anche se non vedono la reazione delle persone a cui inviano messaggi o video, esse possono soffrire.
- Educare i ragazzi ad utilizzare il dialogo con te e con i compagni di classe quando nascono conflitti.
- Controllare e monitorare le amicizie e i siti frequentati dal proprio figlio, condividendo con lui le motivazioni di tale controllo.





al futuro dico **si**



+ INNOVAZIONE + SERVIZI + OPPORTUNITÀ

Realizzato nell'ambito delle iniziative a favore di consumatori e utenti per emergenza sanitaria da COVID-19 promosse dalla Regione Lazio, realizzate con Fondi Ministero Sviluppo Economico (riparto 2020)

