



I quaderni dell'SCS



# INTERNET (NON) È UN GIOCO DA RAGAZZI

Un piccolo manuale per i genitori e gli insegnanti  
dei nativi digitali.  
Per capire e affrontare le trasformazioni in corso

a cura di  
Ilaria M. Nizzo

Testo realizzato con il contributo della  
Fondazione Johnson&Johnson  
*Johnson&Johnson Medical S.p.A.*

**Fondazione Johnson+Johnson**  
SOCIAL RESPONSIBILITY IN ACTION





ISSN 2240-0591

In copertina: fotografia originale di **Gabriele Franceschi**  
Immagine realizzata con il contributo di **Leonardo**, 6 anni, nativo digitale  
Le immagini del libro sono a cura dell'arch. **Gianluca Adami**

Redazione e progetto grafico: **Emilù Nizzo**

Volume VIII - anno 2014

---

Tipolitografia Istituto Salesiano Pio XI - Via Umbertide, 11 - 00181 Roma  
Tel. 067827819 - Fax 067848333 - E-mail: [tipolito@donbosco.it](mailto:tipolito@donbosco.it)  
Finito di stampare: settembre 2014





# Indice

<b>Prefazione</b> di Don Giovanni D'Andrea	7
<b>Introduzione</b> della curatrice	9
<b>PRIMA PARTE. Bullismo tradizionale e virtuale</b>	13
1. Il bullismo nella rete inizia con un click	15
Prima del cyber	16
2. Internet senza limiti	19
I rischi	20
Il buon senso in Rete	21
3. Cyberbullismo: di che cosa stiamo parlando?	22
Geografia del cyberbullismo	26
I casi: a Milano	27
I casi: in Piemonte	28
I casi: a Bologna	28
Al Sud la situazione cambia, non in meglio	29
Un problema non solo italiano	30
Una particolarità: il cyberbullismo femminile	31
Le conseguenze del bullismo sulla salute dei nostri figli	32
<b>SECONDA PARTE. Le emozioni al tempo di internet</b>	37
1. Comprendere la rivoluzione in corso	39
Aiuto! Mio figlio parla un'altra lingua (e io non lo capisco)	39



I nuovi punti di riferimento per i nativi digitali	40
Il tempo e la realtà per i ragazzi di oggi (e di ieri)	40
Una diversa relazione tra spazio e tempo	41
I nuovi confini tra me e gli altri	41
Genitori, non spaventatevi!	42
Quali sono i pericoli?	43
Il disagio adolescenziale nell'era di internet	44
E il futuro?	45
2. Cyberbullismo a scuola: prevenzione e contrasto	46
Gettiamo le basi già dalla scuola primaria per un approccio critico, creativo e responsabile	48
Contrastare le prepotenze: strumenti per la didattica	49
Schede	51
3. Stare in Rete: istruzioni per l'uso	56
Suggerimenti utili per i genitori	58
Non solo rischi, ma anche opportunità	59
Cosa possiamo (e dobbiamo) fare per i nostri figli	59
<b>TERZA PARTE. L'educazione tecnica al web</b>	63
1. Consigli tecnici per i genitori (e non)	65
La biblioteca di casa o di scuola (virtuale)	65
I filtri	65
Cosa devo fare se sono preoccupato	67
2. Combattiamo il cyberbullismo: come rimuovere un'informazione o una fotografia	68
Google	68
Google e il diritto a scomparire	70
Facebook: aiuto sono stato taggato!	74
Con Facebook per la lotta e la prevenzione del bullismo	75
YouTube	75
Da segnalare (per evitare di pentirsene poi)	76





3. Quando è il momento di rivolgersi alla Polizia Postale	77
<b>QUARTA PARTE. Le storie</b>	81
1. Bulla di 15 anni picchia una coetanea mentre l'amica <i>regista</i> filma tutto per il web	83
2. I furti d'identità digitale: una storia di <i>normale</i> quotidianità	84
3. Fermate Ask, è il regno dei cyberbulli. Rivolta contro il social network dei ragazzini	85
4. Padova, l'ombra del cyberbullismo sul suicidio di una ragazza di 14 anni	87
5. Mio figlio vittima del web. Mamma coraggio denuncia nuovo caso di cyberbullismo	88
<b>RISORSE</b>	93
1. Un ambulatorio per la cura del cyberbullismo	95
2. Le (brutte) parole del cyberbullismo	96
3. Il linguaggio della Rete	97
4. Estratto del file fornito da Facebook contro il cyberbullismo	100
5. Codice di autoregolamentazione per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo	108
<b>Conclusione</b>	113
<b>Bibliografia</b>	117







## Prefazione di Don Giovanni D'Andrea

«Il mondo digitale, *nuovo areopago del tempo moderno*, ci interpella come educatori dei giovani: esso è un *nuovo cortile*, un *nuovo oratorio* che richiede la nostra presenza e stimola in noi nuove forme di evangelizzazione ed educazione».

Così si esprime il documento finale del XXVII Capitolo Generale della Congregazione Salesiana, celebratosi a Roma da febbraio ad aprile del 2014. I 220 capitolari, in rappresentanza di tutto il mondo salesiano, hanno così tracciato il piano di intervento pastorale educativo per i prossimi 6 anni. Tra le attenzioni segnalate anche quella in riferimento al mondo digitale, «nuovo cortile e nuovo oratorio». E così come nei cortili fatti di mura e piastrelle ci sono i *bulletti* con il loro fare superbo e sprezzante verso i più deboli, anche sul web si rinnova questo modo di vivere e agire che non rispetta pienamente la persona, ma anzi la pone in situazione di sudditanza, lede la sua dignità e i suoi diritti di uguaglianza.

Nei cortili e negli oratori, ma anche e soprattutto fuori da essi, nel territorio circostante, nelle scuole, i salesiani e i loro validi collaboratori intervengono con percorsi educativi che si fondano su base evangelica: l'amore verso il prossimo. Un prossimo che può subire violenza, anche verbale e psicologica, persino attraverso un click. Un prossimo che esercita questa violenza, ma che nel contempo è anche persona, e come tale va rispettata e aiutata a comprendere che il suo percorso non è secondo i principi di umanità riscontrabili, ad esempio, nella Convenzione dei Diritti dell'Uomo.

La bella pubblicazione che fa seguito a questa mia prefazione vuol es-



sere un piccolo contributo per aiutare a comprendere meglio il cyberbullismo, a sensibilizzare ragazzi, genitori, educatori su quello che avviene, sulle modalità in cui avviene, sul come si può contrastare il fenomeno stesso, che alle volte sfocia in epiloghi drammatici per la vita delle persone coinvolte, specie come vittime.

Un sincero grazie alla Fondazione Johnson & Johnson per il contributo fattivo e concreto per la realizzazione di questo progetto, che, come altri, ha principalmente i giovani come destinatari. Nel realizzare questo testo abbiamo chiesto il contributo di più attori: medici psichiatri, psicologi, insegnanti, religiosi, tecnici. Ognuno ha messo del «suo» per meglio far comprendere il fenomeno del cyberbullismo, per arrivare così a un «nostro» da condividere come bene comune e provare ad aiutare i nostri ragazzi a essere buoni cristiani e onesti cittadini anche nel mondo digitale che fa sempre più parte del nostro vissuto quotidiano.

D. Giovanni D'Andrea  
Presidente Federazione SCS-CNOS Salesiani per il Sociale



## Introduzione della curatrice

«Viviamo ormai nell'era digitale e le generazioni più giovani sono anche le più attive online» sono le parole di Cecilia Malmström, Commissaria europea per gli Affari Interni. «Questi giovani hanno una grande dimestichezza con l'uso di internet, ma rimangono vulnerabili alle minacce online. È nostro dovere di genitori tutelare la sicurezza dei nostri figli anche sulla Rete».

«Internet non è stato concepito per i più piccoli» ricorda la Commissione europea, eppure oggi il 75% dei giovani ne fa uso, 1/3 tramite la telefonia mobile. I contenuti vanno allora adeguati, devono essere interattivi, creativi ed educativi, e va garantita la sicurezza dei minori che crescono in questo mondo.

In questa direzione si muove oggi l'Agenda Digitale Europea, che si propone di sfruttare il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso; obiettivi da raggiungere entro il 2020.

E verso questa prospettiva si muove anche questo manuale che pone al centro l'importanza dello sviluppo di un piano di alfabetizzazione che educi i genitori e gli insegnanti, ma soprattutto i giovani, riguardo alle opportunità e ai rischi, presenti in quello che è — e sarà ogni giorno di più — il principale mezzo di comunicazione delle nuove generazioni, Internet.

Il testo è frutto del lavoro di un anno, tanto quanto è durato il progetto *Prevenire e agire, insieme, contro il cyberbullismo* realizzato dai Salesiani per il Sociale in due territori della Calabria e della Sicilia da sempre segnati da contrasti, ingiustizie e violenze. Progetto e testo sono stati realizzati grazie



alla partecipazione della Fondazione Johnson & Johnson, istituita dall'azienda omonima per dare continuità al suo impegno verso la comunità.

365 giorni che hanno permesso di raccogliere, analizzare e fotografare la quotidianità nelle classi, nelle strade o nei luoghi di svago frequentati dai nostri ragazzi. Una realtà non sempre piacevole. Anzi, spesso dolorosa, fatta di minacce, offese e scherzi che finiscono sovente per essere condivisi su Internet, nei social, o in chat. Partiamo infatti dall'evidenza: il bullismo nella Rete è strettamente collegato a quello tradizionale, ma spesso erroneamente viene individuato come una forma di violenza imposta da un singolo o da un piccolo gruppo. Invece, è ormai chiaro grazie a diversi studi sul fenomeno, si tratta del risultato di un'interazione sociale, in cui gli adulti o gli spettatori svolgono un ruolo essenziale nel mantenere o modificare il rapporto stesso di prepotenza. Senza la presenza di un pubblico reale o virtuale non si potrebbe parlare di (cyber) bullismo, ma di violenza privata.

È per questo che il manuale, oltre a raccogliere e raccontare la realtà che circonda i nostri ragazzi nel corso del primo capitolo, ha voluto dedicare un'ampia parte — tutto il secondo capitolo — alle emozioni al tempo di Internet. Oggi è in atto una vera e propria rivoluzione: l'avvento delle nuove tecnologie digitali ha dato vita non soltanto a un cambiamento delle abitudini tra gli adolescenti, ma a una vera e propria trasformazione del modo di pensare, concepire e intendere la quotidianità. Un tema, quello della nascita e dello sviluppo di un nuovo linguaggio, che rappresenta un passaggio chiave per stabilire una comunicazione efficace con i nostri figli.

Infatti, se io adulto di riferimento non mi accorgo di parlare una lingua che non appartiene agli adolescenti di oggi, allora non mi è possibile trovare un canale comunicativo comune, unico rimedio efficace alle violenze in Rete.

La terza parte contiene un sunto degli strumenti tecnici che tutti dovrebbero conoscere quando si accostano ai nuovi media. Una sorta di catalogo di prevenzione o, meglio ancora, un principio di alfabetizzazione per convivere con i contenuti del web. E questo non solo tra le mura domestiche ma anche (e soprattutto) tra i banchi di scuola, dove avvengono





## introduzione

i principali atti di bullismo.

E il futuro? Quello dei nostri figli dipenderà dai contenuti che noi — genitori, insegnanti o adulti di riferimento — saremo in grado di trasmettere, dalle motivazioni, dai valori e dalle regole che riusciremo a comunicare loro.

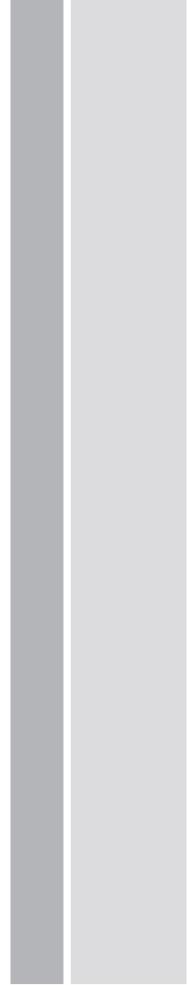
Ricordandoci sempre che i ragazzi di oggi non sono tecnici informatici con conoscenze superiori a quelle degli adulti. Sono semplicemente figli dei propri tempi, i tempi dei nativi digitali.





Prima parte

# Bullismo tradizionale e virtuale







## 1. Il bullismo in rete comincia con un click<sup>1</sup>

*Anna ha tredici anni e frequenta le medie.  
Dopo una giornata di scuola come tante, torna a casa e accende il pc.  
Si accorge che i suoi compagni di classe hanno creato un gruppo Facebook che  
raccolge tutti i ragazzini che la «odiano».  
Ogni giorno, su quel gruppo, volano insulti sempre più pesanti.  
Passano le settimane e Anna sta male,  
non ha più nemmeno il coraggio di andare a scuola.  
Racconta tutto ai genitori, poi agli insegnanti,  
infine parte la denuncia alla Polizia postale<sup>2</sup>.*

*A Cagliari il cyberbullismo ha raggiunto una dimensione tale  
da essere considerato un vero e proprio fenomeno sociale.  
Il nostro giornale ha deciso di affrontare il tema e approfondire l'argomento<sup>3</sup>.*

*Padova, l'ombra del cyberbullismo sul suicidio di una ragazza di 14 anni.  
Nel mirino il sito Ask.fm, una chat diventata da tempo  
il parco giochi dell'odio<sup>4</sup>.*

1 Cellotto S., *Bullismo elettronico: aspetti psicologici e aspetti legali*, tesi di laurea, Università degli Studi di Genova, 2014

2 Rosario di Raimondo, [http://bologna.repubblica.it/cronaca/2013/04/03/news/cyberbullismo\\_un\\_ragazzo\\_su\\_tre\\_costretto\\_a\\_subire\\_aggressioni\\_online-55819567/](http://bologna.repubblica.it/cronaca/2013/04/03/news/cyberbullismo_un_ragazzo_su_tre_costretto_a_subire_aggressioni_online-55819567/)

3 *Castedduonline*, 8 febbraio 2014, [www.castedduonline.it](http://www.castedduonline.it)

4 *La Stampa*, 11 febbraio 2014





Prima di avventurarci a trattare il tema delle aggressioni e prepotenze nella Rete, è importante comprendere che le azioni di cyberbullismo sono collegate, sempre di più, a quello tradizionale. Azioni di bullismo reale (minacce, offese, scherzi) sono spesso fotografate, videoriprese, per poi essere pubblicate e diffuse nel web, attraverso Facebook, siti di foto-video, mail, blog, forum e chat<sup>5</sup>.

Prima di procedere, quindi, è importante approfondire il significato di queste azioni e la diffusione nel nostro Paese di quello che potremmo chiamare *bullismo tradizionale*.

### Prima del cyber

«Il bullismo è un tipo di comportamento **aggressivo** particolarmente **insidioso** e **pervasivo** che si basa sull'intenzione ostile di uno o più ragazzi, sulla ripetitività nel tempo dell'azione persecutoria e sulla debolezza della vittima che difficilmente riesce a difendersi<sup>6</sup>».

Un'indagine<sup>7</sup> promossa dal Ministero dell'Istruzione ha tentato di ricostruire il quadro delle conoscenze e rappresentazioni che i genitori possiedono riguardo al fenomeno del bullismo nella scuola e alla capacità – potenziale e reale – della stessa di intervenire.

Il primo dato che emerge riguarda la massiccia consistenza e la diffusione di un fenomeno che non può essere considerato come semplice bolla mediatica. Altissima, pari al 49,9% del totale, risulta la quota di famiglie che segnala il verificarsi di prepotenze di diverso tipo (verbale, fisico, psicologico) all'interno delle classi frequentate dai propri figli, con una diffusione che risulta elevata in tutti gli ordini di scuola, in particolare nella scuola secondaria inferiore, dove raggiunge il 59% delle classi. La frequenza delle segnalazioni è invece la stessa nelle quattro aree geografiche maggiori e nei diversi centri abitati, con una leggera flessione nelle aree urbane di dimen-

5 Cristoforetti M., *Manuale per insegnanti, Save the children*, <http://www.sicurinrete.it/superkids/manuale-superkids.pdf>

6 Menesini E., *Vecchie e nuove forme di bullismo. Dall'evoluzione del fenomeno ai modelli di intervento a scuola*, in "Cittadini in crescita" n. 1/2007, numero monografico Bullismo: che fare?, p. 29.

7 Censis - Ministero dell'Istruzione, *Prima indagine nazionale sul bullismo. Il bullismo visto dai genitori*, Ministero dell'Istruzione, Roma 2008





sione medio-grande.

Un altro elemento che emerge dalla ricerca è il fatto che, spesso, in uno stesso gruppo di bulli tendono a combinarsi prepotenze di diverso tipo. Solo il 12% delle famiglie riferisce che nelle classi frequentate dai figli avviene uno degli atti segnalati sopra; il 21% segnala almeno due o tre forme diverse di bullismo e nel 17% dei casi più di tre. Nonostante il 46% sia convinto che si tratti di episodi che si sono ripetuti ai soli atti reiterati, la quota di famiglie che denuncia la presenza di bullismo nelle classi frequentate dai figli si riduce al 22% del totale. Il luogo in cui si svolgono gli atti di prevaricazione in genere è la scuola: il 52% dei genitori riferisce che gli episodi avvengono all'interno della classe; il 53% dichiara che avvengono in altri luoghi della scuola chiusi e meno sorvegliati (palestra, corridoi); mentre nel 29% dei casi la scena delle prepotenze risulta essere il tragitto tra casa e scuola (in questi casi spesso i soprusi avvengono sui mezzi pubblici). La percentuale di soprusi compiuti al di fuori delle mura scolastiche aumenta con il crescere dell'età dei figli.

La situazione che emerge dalle interviste alle famiglie sarebbe il risultato di un fenomeno **in continua crescita**: il 69% degli intervistati è convinto che negli ultimi tre anni gli episodi di bullismo nella scuola siano cresciuti, a fronte di un 28% che ritiene che siano stabili. Per arrivare a costruire una stima della diffusione del fenomeno sono utili i risultati di altre due ricerche nazionali, una promossa dalla Società Italiana di Pediatria (SIP<sup>8</sup>), l'altra realizzata con adolescenti delle scuole superiori.

Nella prima indagine, condotta su ragazzi tra i 12 e i 14 anni, tra i risultati più significativi emerge che sono i maschi più delle femmine ad assistere a fenomeni di bullismo e che non esistono significative differenze tra Nord e Sud del Paese. Inoltre, dalla ricerca emerge che:

**a.** il bullismo è un fenomeno in crescita, in aumento del 5% rispetto all'anno precedente;

**b.** nelle scuole italiane 8 ragazzi su 10 hanno vissuto da vicino fenomeni riconducibili al bullismo, come vittime o come spettatori;

<sup>8</sup> Società italiana di pediatria, *Rapporto annuale sulle abitudini e stili di vita degli adolescenti*, Decima edizione, 2006, consultabile al sito web [www.sip.it/documenti/osservatoriobam/risultati\\_indagine\\_2006.pdf](http://www.sip.it/documenti/osservatoriobam/risultati_indagine_2006.pdf)





**c.** cresce il giudizio negativo che i giovanissimi danno di chi, vittima di bullismo, cerca aiuto in un adulto (il 24% considera «fifone» o «spia» chi non prova a difendersi da solo);

**d.** se in teoria il 75% dei giovani dichiara che chi è vittima di maltrattamenti deve rivolgersi a un genitore, soltanto il 53% dichiara che lo farebbe, preferendo proteggersi da solo.

La seconda indagine<sup>9</sup>, condotta nelle scuole superiori, ha rilevato che è vittima di bullismo il 33% degli studenti, quei ragazzi ai quali almeno una volta è capitato di essere oggetto di una prepotenza fisica, psicologica o verbale; mentre il 45% ne è stato spettatore. Le vittime sono principalmente i maschi delle prime classi degli istituti tecnici e professionali. Nella ricerca è messa in evidenza la percezione della gravità del bullismo da parte degli intervistati per i quali le prepotenze fisiche «molto gravi» sono le forme di bullismo più pesanti, seguite da quelle verbali.

Indipendentemente dal luogo in cui si manifestano o dall'età, esistono alcune caratteristiche distintive del fenomeno che possono essere così riassunte:

**a.** intenzionalità: cioè il fatto che il bullo mette in atto premeditadamente dei comportamenti aggressivi con lo scopo di offendere l'altro o di arrecargli danno;

**b.** persistenza: l'interazione bullo-vittima è caratterizzata dalla ripetitività di comportamenti di prepotenza protratti nel tempo;

**c.** asimmetria di potere: si tratta di una relazione fondata sul disequilibrio e sulla disuguaglianza di forza;

**d.** manifestazione attraverso diverse tipologie: bullismo fisico, modalità verbali di tipo diretto (offese e minacce) e modalità di tipo psicologico e indiretto (esclusione e diffamazione);

**e.** natura sociale del fenomeno, perché l'episodio avviene frequentemente alla presenza di altri compagni – spettatori o complici – che possono assumere un ruolo di rinforzo del comportamento del bullo o semplicemente sostenere e legittimare il suo operato.

---

<sup>9</sup> D'Anna G., *Quando il bullismo entra in classe. Indagine sugli studenti delle scuole superiori italiane*, Firenze, 2006





## 2. Internet senza limiti

Con la velocità di un click è possibile superare i confini spaziali e geografici per conoscere, scoprire e coltivare nuove amicizie in tutto il mondo. Ai giorni nostri la Rete e i social network rappresentano lo strumento di condivisione per eccellenza. Costituiscono vere e proprie piazze virtuali, cioè dei luoghi in cui ci si ritrova, condividendo con altri pensieri, fotografie, filmati, indirizzi, amici e tutto quello che si desidera<sup>10</sup>.

### **Alcuni dei Social Network più diffusi nel mondo:**<sup>11</sup>

Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Hi5, Flickr, Four-square, Skyrock, Friendster, Tagged, LiveJournal, Orkut, Fotolog, Bebo, Badoo, Multiply, Ning, Last.fm, MyYearbook, Google+, aSmallWorld, Windows Live, Xianonei, Ask.

La Rete è una fonte inesauribile di conoscenza e informazioni: un'enciclopedia perennemente a disposizione, per cui, con un po' di realismo, è facile capire che:

- a. fermare la diffusione di internet è impossibile, soprattutto tra i giovani;
- b. internet è ormai parte dell'identità sociale e personale dei ragazzi;
- c. i giovani si sentono tagliati fuori se non hanno la connessione in casa o ne sono privati<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> *Social Network: attenzione agli effetti collaterali*, Garante per la protezione dei diritti personali, <http://www.garanteprivacy.it>

<sup>11</sup> L'elenco fotografa lo stato attuale al momento della redazione del Manuale (agosto 2014).

<sup>12</sup> *Educazione e nuovi media*, Save the children, [http://images.savethechildren.it/IT/f/img\\_pubblicazioni/img56\\_b.pdf](http://images.savethechildren.it/IT/f/img_pubblicazioni/img56_b.pdf)





I social network forniscono soprattutto nuove modalità di socialità, perché finiscono per diventare il prolungamento della vita reale. Tutto questo perché permettono di:

- a. rimanere costantemente in contatto con gli amici;
- b. mantenere le amicizie nel tempo;
- c. farsi nuovi amici, soprattutto condividendo interessi comuni;
- d. raccontare sogni e bisogni.

Per capire invece come sono cambiate le emozioni, si rimanda al capitolo di questo libro *Le emozioni al tempo di internet*. Per comprendere, invece, il successo di questi strumenti è importante tenere presente l'innata esigenza adolescenziale a costruirsi una propria identità personale (separata da quella dei propri genitori) e la capacità dei social network di ampliare esponenzialmente e con grande facilità la rete delle conoscenze, tanto da permettere ai ragazzi di espandere le possibilità di comunicare e lo scambio di conoscenze. Tutto in pochissimo tempo! Con un qualsiasi dispositivo connesso alla Rete, senza uscire di casa, è possibile parlare e condividere interessi e passioni. Proprio come si faceva in passato iscrivendosi ad associazioni, club, circoli, attività che richiedevano però tempo e pazienza.

A differenza dei bambini di ieri, per i quali gli spazi di aggregazione erano le piazze, i cortili e le strade, le possibilità di essere autonomi dei ragazzi di oggi, soprattutto nella fase pre-adolescenziale (11-14 anni), sono ridotte. Il traffico, i rischi, la confusione delle città, infatti, hanno contribuito ad accrescere il numero delle ore che i bambini sono costretti a trascorrere chiusi in casa.

### I rischi

Tutte queste possibilità – e piattaforme – presentano dei rischi:

- a. isolamento: la Rete diventa l'unico modo per stare insieme agli altri;
- b. fuga dalla realtà: il confine tra virtuale e reale è sottile;
- c. contenuti falsi: con informazioni non veritiere, volutamente mistificatori o creati da persone incompetenti;
- d. modelli di comportamento sbagliati: fenomeni che promuovono



comportamenti e stili di vita non sani, se non addirittura pericolosi per se stessi e gli altri.

I rischi aumentano con l'aumentare del coinvolgimento emotivo (e del diminuire del senso di responsabilità), e nel caso in cui non si conoscano le reali conseguenze dei nostri comportamenti in Rete.

### **Il buon senso in Rete**

Prima di entrare nel dettaglio delle regole dei comportamenti da tenere (e non) nel web, è possibile riflettere su alcune principi dettati dal buon senso<sup>13</sup>:

- a.** fare attenzione: le informazioni e i dati sensibili (indirizzi, numeri di telefono) possono essere rubati, copiati o addirittura falsificati;
- b.** rispettare la privacy, non pubblicare informazioni personali o foto senza il consenso dei proprietari;
- c.** riflettere prima di mettere una foto o farti filmare. I dati, una volta inseriti, sono fuori dal nostro controllo;
- d.** fermarsi in tempo;
- e.** parlarne per non diventare una vittima.

Il mancato rispetto di questi comportamenti può aprire nuovi scenari, spesso non piacevoli:

- a.** rendere pubbliche immagini o informazioni private, per imbarazzare o danneggiare qualcuno;
- b.** ricevere messaggi aggressivi, volti a minacciare, umiliare e incutere paura;
- c.** rendere pubbliche le confidenze, ottenute magari con l'inganno, per schernire e offendere;
- d.** furto d'identità: per scrivere messaggi o post con contenuti che possono comprometterla.

Tutte queste azioni rappresentano la progressione di un modo di agire che conduce al fenomeno del cyberbullismo.

---

13 Iannacone N., *Stop al cyberbullismo*, 2009, Edizioni la Meridiana, Molfetta



### 3. Cyberbullismo: di che cosa stiamo parlando?

«Il cyberbullying riguarda l'utilizzo delle tecnologie dell'**informazione** e della **comunicazione** da parte di un singolo o di un gruppo, per veicolare comportamenti aggressivi e intimidatori ai danni di uno o più soggetti. (...) La vittima è tormentata, minacciata, perseguitata, umiliata attraverso l'uso di internet, delle tecnologie digitali o dei telefoni cellulari<sup>14</sup>».



Il cyberbullismo, come si evince dai capitoli successivi, è un fenomeno che anche in Italia emerge ormai con forza dai fatti di cronaca. Il termine è recente ed è stato coniato pochi anni fa dall'educatore canadese Bill Belsey. Più esattamente con il termine cyberbullismo (bullismo online, bullismo informatico o elettronico) sono indicati atti di vessazione, umiliazione, molestia, diffamazione, azioni aggressive indirette, effettuati tramite mezzi informatici come l'e-mail, la messaggeria istantanea (SMS, MMS), i blog e/o i siti web<sup>15</sup>.

Nonostante l'azione di prevaricazione tramite strumenti elettronici di

---

<sup>14</sup> Bill Belsey è considerato il padre del termine *cyberbullismo*.

<sup>15</sup> Per approfondimenti, sul significato e la traduzione dalla lingua inglese del termine bullismo, si rimanda al dizionario della lingua italiana online De Mauro e al sito [www.smontailbullo.it](http://www.smontailbullo.it)



comunicazione si presenti in una forma diversa rispetto al bullismo tradizionale, è da considerare vero e proprio bullismo in quanto:

- a. c'è una vittima (designata) che non è in grado di difendersi;
- b. è un'azione che, in maniera inequivocabile, intende procurare sofferenza o danneggiare la vittima;
- c. gli attacchi informatici sono persistenti e si ripetono nel tempo (settimane, mesi, anni)<sup>16</sup>.

Sebbene il cyberbullismo abbia le sue radici in quello tradizionale, differisce fondamentalmente nel modo di manifestarsi; rispetto a quello che si verifica nella vita reale, l'utilizzo dei mezzi elettronici conferisce a quello digitale alcune caratteristiche proprie, come:

a. anonimato del molestatore: per la vittima è difficile risalire al molestatore, o almeno farlo senza aiuti esterni; in realtà questo anonimato è illusorio, perché ogni comunicazione elettronica lascia delle tracce, che possono essere individuate con l'aiuto di un tecnico informatico;

b. difficile reperibilità: se il cyberbullismo avviene via sms, messaggia istantanea, chat o in un forum online privato, sarà più difficile identificarlo e rimediargli;

c. indebolimento dei freni inibitori: le due caratteristiche precedenti, abbinate alla possibilità di essere (virtualmente) «un'altra persona», fanno sì che le persone riescano a dire e fare cose che non farebbero o direbbero nella vita reale;

d. assenza limiti dei spazio-tempo: mentre il bullismo tradizionale solitamente avviene in un luogo e tempo specifici (ad esempio, in un contesto scolastico), il bullismo elettronico segue sempre la vittima ogni volta che questa si collega;

e. facilità di diffusione: le informazioni messe in Rete si diffondono in modo rapidissimo e a volte incontrollabile, anche da chi le ha create.

Generalmente – ed erroneamente – il bullismo è individuato come una forma di violenza imposta da un singolo o da un piccolo gruppo, rispetto,

<sup>16</sup> Iannacone N., cfr. 13





prima parte

ad esempio, alla classe scolastica percepita come sostanzialmente armonica. Il bullismo però – di qualsiasi genere sia – non è un problema del singolo, ma è il risultato di un'interazione sociale, in cui gli adulti (genitori, insegnanti o educatori) o gli spettatori (grandi e piccoli) svolgono un ruolo essenziale nel mantenere o modificare il rapporto. È questo il concetto fondamentale che, spesso per la mancanza di comprensione del fenomeno, viene trascurato. È quindi importante più che mai riconoscerne la **matrice sociale**. Anche l'aggressione informatica, perpetrata da una persona o da una comitiva, non si esaurisce tra gli aggressori e le vittime, ma pervade tutta la Rete e raggiunge un gruppo più ampio, ripercuotendosi sia nella vita scolastica che in quella privata, tutti elementi che confermano la natura sociale e di gruppo del bullismo elettronico.

È da sottolineare che la connessione, la tecnologia digitale delle immagini e dell'audio e la versatilità del web 2.0 rendono ancora più ampia la strumentazione con la quale realizzare le azioni di prevaricazione<sup>17</sup>.

---

17 Iannacone N., cfr. 13



<b>BULLISMO</b>	<b>CYBERBULLISMO</b>
Coinvolgimento solo del gruppo di amici o degli studenti della classe e/o dell'Istituto.	Possibile coinvolgimento di tutti i ragazzi del mondo.
I bulli sono conosciuti dalla vittima.	Il cyberbullo può essere sconosciuto alla vittima
Le azioni bullistiche sono raccontate solo a un <u>gruppo ristretto</u> di persone.	Il materiale cyberbullistico può essere <u>diffuso in tutta la Rete</u>
Il bullismo raramente raggiunge forme di sadismo (se non quando evolve nella criminalità minorile).	Le comunicazioni online possono essere particolarmente crudeli (il sentimento di compassione è affievolito).
Le azioni bullistiche si svolgono in uno spazio-tempo determinato.	Le persecuzioni non terminano mai.
Visibilità (e quindi consapevolezza) dell'atto bullistico.	Inconsapevolezza degli effetti delle proprie azioni.
De-responsabilizzazione dell'atto: «Stiamo scherzando», «Non è colpa mia».	De-personalizzazione: le conseguenze delle proprie azioni vengono ascritte agli <i>avatars</i> creati.
Il pubblico è passivo.	Gli spettatori possono essere passivi o attivi (se decidono, ad esempio, di partecipare a un gruppo online).

18 Pisano L., Saturno M.E., *Le prepotenze che non terminano mai: tipologie, proprietà e aspetti epidemiologici del Cyberbullismo*; in Psicologia Contemporanea, 210, 2008; pp.40-45





prima parte

È da notare che l'**anonimato** è tra le principali cause del bullismo online e ne rappresenta l'aspetto più problematico.

La possibilità offerta da internet di agire in modo anonimo, oppure nascondendosi dietro un nickname, porta con sé due importanti conseguenze. La prima consiste nel fatto che la **mancata conoscenza del responsabile** dell'azione può aumentare il senso di minaccia per la vittima, che non ha modo di sapere se il bullismo online è stato perpetrato da un solo compagno o da un gruppo, rendendo quindi difficile anche l'eventuale denuncia alle autorità.

La seconda riguarda la **percezione di invisibilità** (sempre presunta perché sia computer che telefonini lasciano tracce durante il funzionamento) che attiva nel bullo un sentimento di sicurezza e una maggiore disinibizione, favorendo l'adozione di comportamenti ostili e aggressivi e riducendo anche notevolmente il senso di responsabilità sociale.

Si affievolisce così il sentimento di compassione nei confronti della vittima. Spesso chi tiene tali comportamenti in Rete non percepisce il bersaglio come una persona vera e propria, ma come un'entità priva di sentimenti ed emozioni. Mancano il contatto corporeo, verbale e visivo, manca un vero rapporto e questo comporta che il bullo, che ormai vive il virtuale come un vero e proprio mondo parallelo, non capisca che il dolore e l'umiliazione provocata dalle sue azioni sono reali.

### Geografia del cyberbullismo

Secondo il 69% degli adolescenti il cyberbullismo rappresenta la **minaccia** più grande a cui sono sottoposti (a seguire la droga per il 55%, le molestie/aggressioni da parte di adulti per il 45%).

Il 23% dei ragazzi con meno di 18 anni in Italia trascorre tra le 5 e le oltre 10 ore su internet (+4% rispetto al 2013), l'8% è connesso 24 ore su 24; il 44% non ha bisogno di una postazione per connettersi ma lo fa da qualsiasi posto, grazie alla diffusione del wifi e a dispositivi internet mobili come gli smartphone, posseduti dall'85% degli under 18<sup>19</sup>. In situazioni difficili spesso poi la reazione è quella di chiudersi. Durante le interviste

---

19 Safer Internet Day study: il cyberbullismo, Ipsos per Save the Children, 2014





della ricerca, nello specifico alla domanda «come si comportano i tuoi coetanei se qualcuno ti prende di mira?», il 15% dei ragazzi risponde che non si confida con nessuno, il 28% ne parla con i genitori, il 41% con gli amici.

E chiamati a indicare le principali conseguenze di atti di cyberbullismo, il 69% dei ragazzi e delle ragazze indica l'isolamento e la perdita della voglia di uscire e frequentare gli amici, il 62% la negazione ad andare a scuola, a fare sport o altro, il 53% l'insorgere della depressione, il 45% il chiudersi nel silenzio e il rifiuto a confidarsi.

### I casi: a Milano

Un'indagine effettuata da alcuni docenti dell'Università di Milano-Bicocca, a cui hanno partecipato 862 studenti italiani di Istituti superiori pubblici (sia licei che Istituti Tecnici o scuole medie) di età compresa tra gli 11 e i 19 anni, di cui 51% maschi e 49% femmine dell'area di Milano e provincia, mostra dati interessanti.

Per quanto riguarda gli episodi di prevaricazione, solo il 18% del campione dichiara di non aver subito nemmeno un episodio di aggressione virtuale negli ultimi sei mesi; il 37% è stato attaccato una o due volte, e il 45% addirittura tre o più<sup>20</sup>.

La ricerca di *Occhi aperti*, eseguita, sempre in Lombardia, su un campione di ragazzi che va dai 14 ai 21 anni di cui il 93,9% italiani e il 4,1 stranieri, non vuole però criminalizzare il web. Dai dati, infatti, risulta anche che l'80% dei ragazzi usa internet per comunicare e che **le cause** di comportamenti a rischio **non sono tutte** da ricercare **in Rete**: la metà degli intervistati ha dichiarato che i genitori non guardano quello che i figli fanno nel web e nel 66% dei casi non hanno mai visitato il profilo Facebook dei propri ragazzi.

Quasi il 40% dei 951 studenti intervistati alla domanda «Hai visto o sai di studenti che partecipano a gruppi online di odio?» ha risposto affermativamente, e il 23,5% dei ragazzi ha visto altri compagni pubblicare materiale che «minaccia ed evoca la violenza<sup>21</sup>».

<sup>20</sup> Pisano L., Saturno M.E., cfr. 18

<sup>21</sup> Osservatorio italiano sul cyberbullismo e il cyberstalking costituito dall'Associazione Chiamamilano in collaborazione con il liceo Niccolò Machiavelli





prima parte

### I casi: in Piemonte

Un'indagine condotta da Ipsos rivela che il 4% degli intervistati in Piemonte ha addirittura scoperto su internet una propria immagine imbarazzante postata senza permesso. Il 9% dei ragazzi, infine, si è visto «rubare» una mail riservata o fatta leggere con fiducia, e ritrovata poi su un profilo pubblico.

«Il dato più sconcertante» spiega la dottoressa Alessandra Simonetto, presidente dell'Ordine degli Psicologi del Piemonte, «riguarda i pericoli percepiti dai ragazzi: il 72% dei giovanissimi riconosce oggi nel cyberbullismo la più grande minaccia da cui difendersi. Il cyberbullismo accomuna ragazzi e ragazze, gli studenti delle diverse tipologie di scuola secondaria, italiani e stranieri. Un fenomeno particolarmente evidente nel passaggio dalla scuola media a quella di secondo grado<sup>22</sup>».

### I casi: a Bologna

Una ricerca dell'Università di Bologna, finanziata dal Corecom e sviluppata dalla Società italiana di Pediatria, rivela che il 30% dei ragazzi emiliano-romagnoli è messo alla gogna in Rete con video, mail e foto imbarazzanti<sup>23</sup>.

Lo studio è stato sviluppato da Maria Luisa Genta, esperta europea di bullismo, Annalisa Guarini, ricercatrice di Psicologia e Antonella Brighi, ricercatrice di Scienze dell'Educazione. Il 30% di questi ragazzi ha subito almeno una volta un'aggressione in Rete: dagli insulti via mail, a foto e video spiacevoli pubblicati online. Per una cinquantina di loro, la violenza avviene anche più volte a settimana.

Sono tantissimi i casi in cui un ragazzino viene preso di mira dai compagni di scuola e poi, una volta tornato a casa, subisce ancora insulti e violenze tramite il web.

Bullismo tradizionale e online, un mix devastante. «Lo chiamiamo **po-**22 Adolescenti in Piemonte, il bullismo dilaga anche su chat e social network, (<http://www.lastampa.it/2013/11/07/edizioni/novara/adolescenti-il-bullismo-dilaga-su-chat-e-social-network-dPNnTsT3ARg030IS8u6xQK/pagina.html>)

23 Ricerca Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia Romagna finanziata dal Corecom e sviluppata con la Società italiana di Pediatria e presentata dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna





**livittimismo**» spiega Antonella Brighi. L'attacco avviene 24 ore su 24. Ma c'è di più: in Rete «alcuni comportamenti che c'erano anche in passato diventano a volte più pericolosi» specifica Annalisa Guarini, «non vedo quello che la vittima prova. A volte nel bullismo tradizionale c'è dell'empatia vedendo la vittima che soffre. Ora spegni il pc e non ci pensi più».

Le violenze più diffuse online, segnalate dagli studenti, sono le email che contengono insulti e minacce. Molte vittime, poi, vengono messe alla gogna con video o foto imbarazzanti (l'8% degli studenti ha segnalato questo tipo di vessazioni), altre hanno visto violare il proprio account del social network o della posta elettronica, così chi entra può spacciarsi per la persona derubata divulgando informazioni false.

«I presidi sono preoccupati» conclude Brighi, «spesso i ragazzi non percepiscono l'impatto che possono avere sulle vittime. Ma dall'altra parte dello schermo c'è una persona in carne e ossa che non si difende o non può identificare l'aggressore, finché non decide di rendere pubblico il suo disagio e chiedere aiuto». Ma non sempre questo avviene.

### Al Sud la situazione cambia, non in meglio<sup>24</sup>

Per il 77% dei ragazzi siciliani il cyberbullismo è vissuto come un pericolo. Al Sud e nelle Isole si preferisce chattare con amici e conoscenti (89%) e aggiornare la propria pagina Facebook (82%); più che nel resto del Paese, si inviano e ricevono messaggi di carattere sessuale (52% e 53%), o si mandano video o immagini di se stessi nudi ad adulti conosciuti su internet (25%).

Per i siciliani le conseguenze degli atti di bullismo online sono l'**isolamento** (65%), la **depressione** (48%), l'**autolesionismo** (44%). I soggetti più a rischio nell'Isola sono i timidi (55%), gli omosessuali (47%) e i disabili (37%).

Utilizzare internet o il cellulare peggiora l'aggressione per l'83% dei ragazzi siciliani, perché si viene presi di mira a ogni ora del giorno e della notte, mentre il bullo è protetto dall'anonimato.

In Sicilia si è a rischio per le caratteristiche fisiche (56%), se timidi o di

24 Ganci A., *Cyberbullismo, è allarme al Sud. Pericolo per il 77% dei ragazzi*, <http://www.qds.it/16101-cyberbullismo-e-allarme-al-sud-pericolo-per-il-77-dei-ragazzi.htm>





idee o gusti diversi (55%), non attraenti, di diverso orientamento sessuale (47%) o disabili (37%), ma anche se si ha successo (51%) o si è di aspetto piacevole (35%, se maschi).

Le **soluzioni** che i giovani propongono sono di parlare con i genitori (85%) o un insegnante (53%) e, solo per il 10%, fare finta di niente.

A confermare gli atti di bullismo online c'è anche l'indagine della Polizia di Stato, per la quale su un campione di 2500 studenti il 50% conferma che nella sua scuola ci sono stati casi di bullismo<sup>25</sup>.

In occasione del *Safer Internet Day* è risultato che il cyberbullismo è il pericolo maggiore secondo il 69% dei ragazzi under 18. E, quando si viene presi di mira, il 15% non si confida con nessuno<sup>26</sup>.

### Un problema non solo italiano<sup>27</sup>

Per quanto concerne le indagini internazionali<sup>28</sup>, i paesi anglosassoni sono tra i precursori nelle ricerche sul bullismo online, del quale si sono interessati principalmente psicologi e avvocati e studiosi della legislazione.

In Gran Bretagna, Smith (2006) ha svolto uno studio dettagliato su 92 studenti, di età compresa tra gli 11 e i 16 anni, provenienti da quattordici scuole di Londra; dividendo il cyberbullismo in sette differenti categorie, le forme più comuni sono risultate essere le telefonate (mute o sgradevoli) e le e-mail offensive, mentre il bullismo in chat-room è risultato il meno frequente.

Anche negli USA sono numerosi i sondaggi volti a monitorare in modo sistematico la diffusione e gli utilizzi di ICT<sup>29</sup> tra i giovani, ad esempio quelli del 2007 promossi dal *Pew Internet & American Life Project* e quelli

25 Sondaggio pubblicato sulla pagina Facebook della Polizia di Stato (maggio 2014)

<https://www.Facebook.com/unavitasocial>

Il Safer internet day è stato istituito dalla Commissione europea

26 Fonte: Safer Internet Daystudy: il cyberbullismo, Ipsos per Save the Children, 2014

27 Cfr. 1

28 I dati sino ad oggi disponibili, non sono facilmente generalizzabili, in quanto dipendono dalle differenze nella definizione stessa di cyberbullismo, dal periodo preso in esame e dalla natura del campione. Molti Paesi hanno la necessità di affrontare il problema, senza però possedere una comune e condivisa base teorica ed empirica.

29 Acronimo di Information and Communication Technology (le tecnologie dell'informazione e della comunicazione).





di *Raskauskas e Stolt*, che, in uno studio su 84 studenti di età compresa tra i 13 e i 18 anni, hanno riscontrato che il 49% ha subito cyberbullismo, mentre il 21% ha riferito di essere un cyberbullo.

Sono molti i siti in inglese nati per fornire informazioni e supporto sul fenomeno e per agevolare un uso sicuro di internet, ad esempio [beatbullying.org](http://beatbullying.org) (in Gran Bretagna) o [cyberbullying.us](http://cyberbullying.us) (negli Stati Uniti).

Olweus in Norvegia (2005) ha svolto una ricerca su 4000 studenti, rilevando che il 3,6% degli studenti e il 2% delle studentesse hanno subito cyberbullismo (due, tre volte al mese).

Ortega e colleghi (2008) in Spagna, su un campione di 830 studenti di età compresa tra i 12 e i 18 anni, hanno rilevato come il 22.8% dichiara di essere coinvolto in maniera occasionale nel fenomeno, di cui il 5.7% come cyberbullo, il 9.3% come vittima; la percentuale diminuisce invece facendo riferimento al bullismo elettronico di tipo grave.

In Australia uno studio longitudinale su 120 studenti della durata di 8 anni, mostra come  $\frac{1}{4}$  dei soggetti coinvolti riveli di conoscere qualcuno che negli anni è diventato bullo usando le nuove tecnologie (Campbell e Gardner, 2005).

Dalle indagini condotte in Giappone (Aoyama e Talbert, 2009), si evince che il cyberbullismo è prevalente fra gli studenti di scuola secondaria di secondo grado.

### **La novità emergente: il cyberbullismo femminile<sup>30</sup>**

Il bullismo rosa è meno diretto, colpisce la vittima attraverso vari passaggi, predilige comportamenti **subdoli**, **sottili**, anche più **taglienti**: insinuazioni, pettegolezzi, derisione pubblica, messaggi provocatori.

Le vittime sulle quali accanirsi sono altre bambine o ragazzine, portatrici di qualcosa in meno, ma a volte anche in più agli occhi della prevaricatrice e della sua corte, il gruppetto di adepti. Si tratta di un comportamento persecutorio poco evidente che dura a lungo prima di essere scoperto.

È da notare che non a caso il cyberbullismo che si sta diffondendo sul web interessa in particolare le ragazze. Probabilmente perché la persecu-  
30 Gasperini B., *Mia figlia è una bullo?*, [http://d.repubblica.it/famiglia/2013/04/16/news/bullismo\\_femminile-1610687/](http://d.repubblica.it/famiglia/2013/04/16/news/bullismo_femminile-1610687/)





prima parte

zione nella Rete (intesa come sopraffazione della vittima attraverso il suo profilo su un social network, diffusione di immagini denigratorie o intime senza consenso) si regge su azioni indirette e anonime dove non è necessario usare la forza fisica. Tutto questo ha come effetto che le femmine sono coinvolte nel cyberbullismo in quantità doppia rispetto ai loro coetanei, sia come vittime che come autrici.



### **Le conseguenze del bullismo sulla salute dei nostri figli**

L'**isolamento** è il principale effetto del cyberbullismo. Secondo la ricerca *I ragazzi e il cyberbullismo*<sup>31</sup> per il 67% degli intervistati chi lo subisce si rifiuta di andare a scuola o fare sport. A risentirne, soprattutto, è la dimensione della socialità.

Il 65% afferma che le vittime non vogliono più uscire o vedere gli amici (con picchi del 70% al centro e tra le ragazze dai 12 ai 14 anni), il 45% si chiude in se stesso e non si confida più (anche qui, per le femmine la percentuale sale al 47%).

Anche effetti più gravi, che incidono sullo stato di prostrazione psicologica della vittima, sembrano essere percepiti dai ragazzi: per il 57% degli intervistati le vittime di cyberbullismo vanno in **depressione**, il 44% ha la sensazione che potrebbero decidere di farsi del male (le percentuali diventano rispettivamente del 63 e del 50% secondo le femmine dai 15 ai 17 anni). Alcuni ragazzi, più fragili, arrivano persino al **suicidio**.

Uno studio dell'ospedale pediatrico di Boston<sup>32</sup>, pubblicato sulla rivista

31 Ricerca realizzata da Ipsos, per Save the Children, attraverso 810 interviste con questionari compilati online (età 12-17 anni), dal 20 al 26 gennaio

32 Pini V., *Il bullismo erode la salute, più a lungo si è vittime e più fa male*, [http://www.repubblica.it/salute/ricerca/2014/02/17/news/bullismo\\_erode\\_salute\\_pi\\_a\\_lungo\\_si\\_vittime\\_pi\\_fa\\_male-78836392/](http://www.repubblica.it/salute/ricerca/2014/02/17/news/bullismo_erode_salute_pi_a_lungo_si_vittime_pi_fa_male-78836392/)





*Pediatrics* e coordinato da Laura Bogart, dimostra che più a lungo si è stati nel mirino di prepotenti e delle loro angherie, più profondo e duraturo è l'impatto sulla propria salute generale, sia fisica sia mentale.

Intervenire al più presto, quando un ragazzo è vittima di aggressioni di questo tipo, può fare la differenza.

Mentre gli studi sul cyberbullismo sono ancora in corso, quelli sul bullismo tradizionale hanno già riportato risultati importanti: una ricerca della Duke University a Durham (Carolina del Nord<sup>33</sup>) conferma che le vittime vivono un **trauma** che li abbandona crescendo, ma che li avvia a un futuro di adulti ansiosi, con **disturbi depressivi**, attacchi di panico e possibili intenzioni suicide. Basati su oltre vent'anni di dati raccolti, si tratta dei risultati più completi e definitivi oggi disponibili sulle conseguenze a lungo termine del bullismo.

Le ferite, quelle non visibili, lasciano segni indelebili che il bambino si porta dentro fino all'età adulta. Gli esperti hanno seguito il campione monitorandone lo stato di salute ogni anno. I soggetti sono stati intervistati per raccogliere dati su eventuali atti di bullismo di cui fossero stati vittima. Il 26% di loro, maschi e femmine in uguale misura, ha dichiarato di aver subito qualche sopruso da coetanei e alcuni sono stati sia vittime sia perpetratori di atti di bullismo.

Il dato sorprendente è che pure i bulli possono risentire a lungo termine del proprio comportamento e divenire adulti con disturbo antisociale o a loro volta depressi.

«I danni psicologici del bullismo non vanno via perché una persona cresce e non è più vittima dei bulli» rileva William Copeland del Dipartimento di Psichiatria e Scienze del Comportamento Usa, «è qualcosa che resta con loro».

Da una rassegna di studi, apparsa su riviste scientifiche come la *Molecular Psychiatry* o il *Journal of Behavioral Medicine*, è stato messo in luce come i bambini vittime di abusi (derivanti dalla violenza domestica o dal bullismo) vadano incontro a un **invecchiamento precoce** di circa 7-10 anni,

33 *Vittime del bullismo da piccoli, ansiosi e depressi da adulti*, [http://www.corriere.it/salute/neuroscienze/13\\_febbraio\\_22/ansia-depressione-danni-bullismo\\_0c9959a8-7c1b-11e2-9e78-60bc36ab9097.shtml](http://www.corriere.it/salute/neuroscienze/13_febbraio_22/ansia-depressione-danni-bullismo_0c9959a8-7c1b-11e2-9e78-60bc36ab9097.shtml)





prima parte

rispetto alla media. In confronto ai loro coetanei, hanno più probabilità di sviluppare, da adulti, malattie come asma, obesità, cefalea, patologie cardiache e tumori<sup>34</sup>. L'effetto, nel lungo periodo, per le vittime di bullismo è il rischio di una morte prematura.

---

<sup>34</sup> *Abusi e atti di bullismo da bimbi accorciano la vita*, Adnkronos Salute [http://www.adnkronos.com/salute/sanita/2014/06/13/abusi-atti-bullismo-bimbi-accorciano-vita\\_hxyDTo-tAFjEbUc1iiBmGMM.html](http://www.adnkronos.com/salute/sanita/2014/06/13/abusi-atti-bullismo-bimbi-accorciano-vita_hxyDTo-tAFjEbUc1iiBmGMM.html)

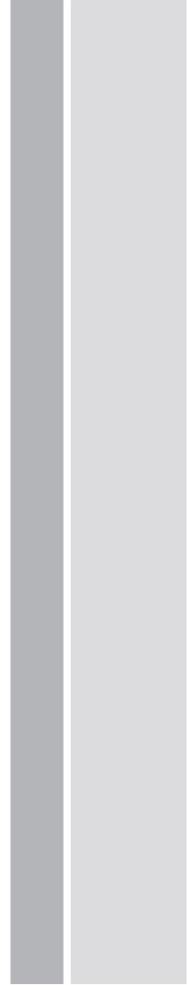






Seconda parte

# Le emozioni al tempo di internet







# 1. Comprendere la rivoluzione in corso

(in collaborazione con il dott. David Martinelli, psichiatra presso l'Ambulatorio per la Dipendenza da Internet del Policlinico Agostino Gemelli di Roma)

L'avvento delle nuove tecnologie digitali ha dato vita non soltanto a un **cambiamento delle abitudini** tra gli adolescenti, ma a una vera e propria trasformazione nel modo di pensare, concepire e intendere la realtà. Questo principalmente perché gli strumenti digitali permettono di vivere le emozioni in maniera diversa, solo in modo intellettuale, a livello razionale. Le emozioni, però, non sono nella mente, ma nel corpo. Basti pensare che se abbiamo paura ci tremano le gambe, se siamo tesi, sudiamo, se siamo imbarazzati, arrossiamo.

Capire le trasformazioni in atto con l'avvento di internet è fondamentale per comprendere meglio i nostri figli. Qui di seguito sono sintetizzati gli aspetti maggiormente influenzati dai nuovi mezzi di comunicazione.

## Aiuto! Mio figlio parla un'altra lingua (e io non lo capisco)



**Concetto chiave:** se non mi rendo conto che mio figlio ragiona in modo diverso, con punti di riferimento tempo, spazio e percezione di sé differenti dai miei, la mia comunicazione perde di efficacia

Ciascuno di noi costruisce la propria visione della realtà nei primi anni di vita. Per i nostri figli, nativi digitali, i punti di riferimento (spazio, tempo e percezione di sé, appunto) sono diversi da quelli delle generazioni





precedenti. Comprimerli è importante per riuscire a comunicare in modo adeguato.

Infatti, se io adulto di riferimento non mi accorgo di parlare una lingua che non appartiene agli adolescenti di oggi, allora non mi sarà possibile trovare un canale comunicativo comune.

### **I nuovi punti di riferimento per i nativi digitali**

La foto che si allarga con un semplice gesto della mano per i bambini abituati a guardare e sfogliare le pagine solo con gli strumenti digitali (tablet o smartphone) è la normalità.



*"PENSA CHE SIA UN TOUCHSCREEN"*

Per un nativo digitale ecco come appare la realtà: una bambina, di pochi anni, di fronte a una pila di giornali illustrati li sfoglia e inizia a ingrandire la foto con il proprio dito, abituata a farlo con il tablet dei propri genitori. A un certo punto però si stupisce perché la foto non si allarga. Dopo di che butta via il giornale perché pensa sia rotto.

Per le generazioni precedenti, invece, abituate a leggere e sfogliare i giornali cartacei, la foto che si allarga è soltanto una nuova modalità di fruizione dei mezzi di comunicazione, non l'unica che conoscono.

### **Il tempo e la realtà per i ragazzi di oggi (e di ieri)**

Per un nativo digitale il tempo sembra scorrere più velocemente. Succedono più cose contemporaneamente e le priorità sono stabilite in modo diverso rispetto al passato.

1 Immagine tratta da *La gazzetta di santa, La nuova generazione touch screen*, Eleonora Ferri  
http://www.gazzettadisanta.eu/articoli/gi\_130723.html





Oggi ai nostri figli si dice: «Perché non scarichi il programma mentre stai chattando con l'amico, oppure perché, intanto che chatti, non studi?!». Nel passato i nostri genitori raccomandavano spesso di non fare troppe attività contemporaneamente per il rischio di non portarne a termine nessuna. I nostri figli conoscono due realtà, quella concreta e quella virtuale, ogni volta che si collegano a internet. Per i ragazzi di oggi la virtualità è qualcosa di vero perché è presente nella loro quotidianità, fin da quando sono nati. Per le generazioni passate la realtà era una sola ed era quella nella quale vivevano, giorno dopo giorno.

### Una diversa relazione tra spazio e tempo



**Concetto chiave:** nel web tutto succede «ora»

Nella virtualità succede tutto e pure molto rapidamente. Oggi diventa difficile aspettare cinque minuti, persino il tempo che si carichi una pagina da internet.

Un ragazzo che si abitua a documentarsi esclusivamente online, trascurerà la possibilità di andare a cercare un testo negli scaffali di una libreria, controllare l'indice dei volumi e sfogliarne le pagine alla ricerca di un contenuto. Perché è abituato a ottenere tutto in tempi brevi (anzi, brevissimi).

### I nuovi confini tra me e gli altri



**Concetto chiave:** quella di oggi è una generazione che non ha mai fatto l'esperienza della solitudine e del confine tra sé e gli altri

I ragazzi di oggi sono costantemente connessi. Hanno sempre modo di mettersi in contatto con qualcuno tramite cellulare, computer, tablet, con messaggi o chat. I confini tra pubblico e privato, interno ed esterno sono molto più fluttuanti. Prima dell'avvento delle nuove tecnologie, invece, il limite era nettissimo: qui finisco io, lì inizi tu.

In passato, prima dell'avvento della tecnologia, quando uscivamo da





casa, non c'era modo di contattare i genitori finché non si rientrava nelle proprie abitazioni (se non succedeva una tragedia e bisognava chiamare i carabinieri!). Oggi siamo sempre potenzialmente raggiungibili.

Con l'avvento delle nuove tecnologie, comprendere che i punti di riferimento (realtà, tempo e percezione di sé) degli adolescenti di oggi e di quelli delle generazioni passate sono diversi ci può avvicinare ai nostri figli perché rende più diretta la comunicazione con loro.

### Genitori, non spaventatevi!



**Concetto chiave:** non è vero che i nostri figli sono degli esperti informatici

I nostri figli conoscono (bene) gli applicativi di cui si servono, ma non sono maghi del computer. Per comunicare con i nostri ragazzi bisogna soltanto guardarli e ascoltarli. Solo così è possibile trasmettere loro i nostri contenuti, perché è giusto che il genitore si assuma le proprie responsabilità educative attraverso la trasmissione dei principi in cui crede.

È importante però che il padre e la madre capiscano che per inculcare un concetto nell'interlocutore è necessario servirsi dello stesso linguaggio: il linguaggio dei nostri figli.

Questa è la storia di un padre che si è avvicinato alla figlia che passava molto tempo a un videogioco: l'uomo l'ha ascoltata, si è immedesimato ed è entrato nel suo mondo. Quando ha capito cos'era che la appassionava di quel gioco, le ha proposto un'esperienza analoga e altrettanto piacevole, ma che ha cambiato la prospettiva della bambina. Eccola, dalle parole del padre: «Guardi, dottore, ho una figlia di dieci anni che è appassionata di un gioco di macchine al computer. L'altro ieri mi sono messo seduto vicino a lei, mi sono fatto spiegare come funzionava e ho giocato con lei tutto il pomeriggio. E devo dire che è anche un gioco divertente. Avendo capito cosa le piacesse, ieri l'ho portata a una pista di gokart e siamo stati tutto il pomeriggio, io e lei, sui gokart. Adesso mia figlia sa che esistono i gokart sul computer, ma ha capito che esistono anche quelli veri e conosce la dif-





ferenza tra il virtuale e la realtà».

Alla bambina il padre non ha detto: «Smetti di giocare, oppure fai un altro gioco». Prima l'ha ascoltata («Mi sono fatto spiegare com'è fatto il gioco, non sono un esperto»). Senza negare l'esperienza della figlia, le ha proposto un'altra opportunità di gioco, questa volta reale.

### Quali sono i pericoli?



**Concetto chiave:** nella relazione virtuale non esiste il corpo

Nel mondo virtuale ci si può trovare o perdersi del tutto. Possiamo incontrare amici vecchi e nuovi su Facebook, stringere amicizie in chat e persino innamorarci scambiandoci degli SMS. Niente di male, fino a quando non confondiamo la finzione con la realtà, il mondo virtuale con quello reale. Non c'è niente di sostanzialmente cattivo nei social network, ciò che conta è l'uso che se ne fa, la capacità di distaccarsene al momento giusto, il **controllo** sulle proprie azioni, il riconoscimento dell'importanza del **contatto umano**, fatto di fisicità, d'incontri veri, di sguardi, sorrisi, volti tristi, abbracci, baci, pacche sulle spalle<sup>2</sup>.

Le relazioni online, poiché avvengono senza coinvolgere il nostro corpo, non ci permettono realmente di capire chi siamo e cosa vogliamo. Con internet ci convinciamo di provare determinate emozioni, perché scegliamo con la **ragione** e non con il cuore. Non ci lasciamo sorprendere dalle nostre sensazioni e sul perché le abbiamo provate, finendo per allontanare, così, tutte quelle emozioni che ci permettono di capire realmente noi stessi.

Pensare, inoltre, che nelle relazioni virtuali non ci possano essere delusioni, sofferenze e tradimenti è sbagliato. Ci sono persone che costruiscono rapporti in chat per paura dell'altro, trovando nello schermo una protezione e credendo nell'opportunità di avvicinarsi e conoscersi **senza obblighi e impegni**. Non basta spegnere il monitor e mettersi offline o iniziare una nuova conversazione per allontanare tutte le cose brutte.

Indiscutibile è l'opportunità, offerta dai nuovi mezzi di comunicazione,

---

<sup>2</sup> Pappalardo M., *Mondo Erre*, <http://www.mondoerre.it/>

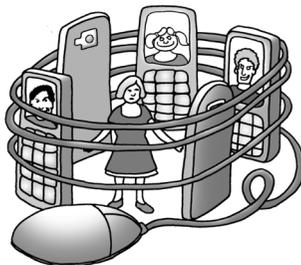




di mettere in contatto un grande numero di persone, di avere molti amici. Ma con queste persone che rapporto c'è realmente? Si riesce ad andare oltre la superficialità? Con ciò non si vuol dire che le conversazioni in chat siano sempre banali, anzi, è probabile che talvolta permettano di raggiungere un grado di profondità e intimità tutt'altro che scontato<sup>3</sup>. Chattare può essere un buon modo di passare il tempo, comunicare anche con chi vive dall'altra parte del mondo, accrescere le proprie nozioni, scambiare idee e informazioni. I rischi, però, non sono da meno e uno di questi è quello di crearsi un'altra identità, di vivere *mascherati*.

### Il disagio adolescenziale nell'era di internet

Internet può avere delle enormi potenzialità, però, il fatto di entrarvi *senza il corpo* induce a tutta una serie di riflessioni sulle potenzialità dissociative della Rete.



In questi anni è avvenuto un cambiamento molto profondo e si sono anche trasformati i modi per esprimere il disagio. È mutata la realtà e, di conseguenza, anche il sintomo in cui si manifesta il malessere.

I fattori a rischio:

- a. fare delle esperienze scisse dal corpo;
- b. essere sempre connessi;
- c. diverso modo di concepire sé e gli altri;
- d. ritirarsi e vivere il mondo attraverso uno schermo e attraverso un filtro;
- e. può essere persecutorio, perché è contemporaneamente sterminato e

<sup>3</sup> Pappalardo M. è cooperatore salesiano e collaboratore di *Avvenire*, del quotidiano *La Sicilia*, del mensile per ragazzi *Mondo Erre*.





minuscolo, come una stanza enorme, senza porte e senza finestre;

**f.** non ti puoi proteggere perché ti segue ovunque (a casa, a scuola, per strada).

### **E il futuro?**

Il futuro dei nostri figli dipenderà dai contenuti che oggi siamo in grado di trasmettere loro, dalle motivazioni, dai valori e dalle regole ideate su misura per loro. È difficile immaginare come sarà la nostra società tra quarant'anni, molto dipenderà ovviamente da cosa facciamo noi in questo momento. I genitori devono essere coscienti del cambiamento nel modo di pensare e agire degli adolescenti. Devono calarsi nella loro realtà, analizzando come questa funziona e come ragionano loro, altrimenti il messaggio non avrà la possibilità di arrivare.



È importante che i genitori continuino a trasmettere i propri contenuti e le proprie regole, ma filtrati attraverso le parole che caratterizzano l'esistenza dei loro figli.





## 2. Cyberbullismo a scuola: prevenzione e contrasto

Quando si associano i termini *tecnologia* e *scuola*, si fa spesso riferimento alle infinite possibilità di copiare traduzioni e tesine dal web o al divieto di usare telefonini in classe, come se il binomio non potesse avere dei vantaggi concreti e corretti; nulla di più sbagliato!

Partendo dall'aspetto pratico, le nuove tecnologie faciliteranno sempre di più l'avventura scolastica, alleggerendo gli zaini del futuro e permettendo anche a chi sta in casa di non perdere le lezioni. Negli Stati Uniti alcune classi sono state fornite di Tablet e pc, con tutti i libri caricati in formati ebook, e arricchite da esperienze come MathTV, un sito che aiuta i ragazzi nei compiti di matematica a casa.

Le due o tre enciclopedie di casa oggi lasciano lo spazio al PC, dal momento che il web offre migliaia di pagine, collegamenti ipertestuali, immagini e approfondimenti tali che nessuna enciclopedia cartacea potrebbe tenerne il passo, anche solo per la questione dell'**aggiornamento**. È innegabile come oggi internet e le nuove strumentazioni possano aiutare lo studente attraverso una miriade di applicazioni e la varietà di fonti disponibili. Ma è tutto oro ciò che luccica<sup>4</sup>? Partendo quindi dalla premessa che la tecnologia è parte – indiscussa e incontrovertibile – delle nostre esistenze, è importante porre l'accento su come non possa essere lasciata sulla soglia, fuori dalla scuola, perché attraverso il cyberbullismo è entrata prepotentemente al suo interno, nel modo peggiore e non certo dalla porta principale<sup>5</sup>.

Come già detto nei capitoli precedenti, le azioni di bullismo reale

<sup>4</sup> Pappalardo M., *Mondo Erre*, <http://www.mondoerre.it/>

<sup>5</sup> Iannacone N., cfr. 13 (prima parte)



sono spesso fotografate, videoriprese, per poi essere pubblicate e diffuse nel web<sup>6</sup>. Ci sono aspetti legati al bullismo al quale non si pensa mai: per un atto di bullismo servono tre attori: il **bullo**, la **vittima** e il **pubblico**. Senza pubblico è un atto di violenza privata. Se, nel momento in cui un bullo sta vessando un ragazzino a scuola, tutti i suoi compagni gli voltano le spalle improvvisamente, l'azione vessatoria perde di significato (e quindi termina). Il bullismo non è un problema dei singoli studenti, ma il risultato di un'interazione sociale, dove adulti educatori (insegnanti e genitori) svolgono un ruolo essenziale nel mantenere o modificare le prepotenze in ambito scolastico. Su internet il pubblico è illimitato, non sono più i venti compagni di classe o dell'istituto. Il pubblico è tutto il mondo.

Su internet non c'è il corpo. «Se io sfogo la mia violenza su di te che sei la vittima, a un certo punto sarò fisicamente sfinito, oppure la vittima cade a terra, probabilmente sanguinante, e mi fermo<sup>7</sup>». Su internet questo limite non c'è. Se una figuraccia è pubblicata con un post su Facebook e finisce a tutti i miei amici e agli amici dei miei amici e poi ancora ad altri amici, l'azione non termina più. Se sono bullizzato a scuola, posso pensare di cambiare classe, scuola o addirittura di cambiare città. Con internet è inutile. La figuraccia sarà sempre rintracciabile, ovunque io vada. Non posso chiudermi in casa perché, attraverso gli strumenti virtuali, l'atto bullistico mi raggiunge anche dentro le mura domestiche (dove una volta potevo proteggermi).

Queste sono le differenze fondamentali che amplificano la portata dell'azione prevaricatoria. E qualche ragazzo, fragile e debole, può arrivare a pensare che l'unica maniera di uscirne, poiché non è possibile scappare, sia sparire.

È fondamentale di fronte a questo scenario, oggi più che mai, riscoprire il ruolo educativo dei docenti e dei genitori, spostando l'attenzione dal rischio alla prevenzione. È importante sapere che il cyberbullismo è un fenomeno che va affrontato soprattutto a scuola perché è quasi sempre associato a questo luogo, ma non perché ne sia legato per una responsabilità

6 Cristoforetti M., cfr. 5 (prima parte)

7 Dott. David Martinelli, psichiatra presso l'Ambulatorio per la Dipendenza da Internet del Policlinico Agostino Gemelli di Roma





particolare. Fino a quando non raggiungono un'età nella quale aumentano gli interessi in modo da scoprire nuove situazioni, i ragazzi vedono nella scuola tutto il proprio mondo. L'adolescente esce dalla famiglia ed entra nella vita reale attraverso la scuola.

### **Gettiamo le basi già dalla scuola primaria<sup>8</sup> per un approccio critico, creativo e responsabile**

Come non si aspetta l'età della patente per spiegare ai bambini come funziona un semaforo, così diventa necessario trovare un modo per avvicinare i bambini alle dinamiche della comunicazione digitale, prima che vi si trovino dentro senza nemmeno saperlo.

Da queste considerazioni è nato un progetto, ancora in fase sperimentale ma qui citato perché fa ben sperare, per preparare i bambini dai sei ai dieci anni alle dinamiche – e ai rischi – di internet. Il tutto prima che abbiano accesso alla navigazione vera e propria, in funzione di un approccio critico, creativo e responsabile nei confronti dei contenuti accessibili dai supporti digitali. Il percorso, sviluppato in cinque tappe, si propone di fornire i primi strumenti per un uso consapevole, per imparare a non cadere nelle trappole della Rete e per prevenire il cyberbullismo.

Il progetto, chiamato *Per Mille Molucche*<sup>9</sup>, affronta concetti astratti come quelli della **navigazione infinita** e dell'**orizzontalità**, secondo il quale si resta sempre sulla superficie delle cose, senza mai entrare in profondità. Attraverso il gioco, una caccia al tesoro, i bambini devono scoprire i poteri e le conoscenze necessarie per diventare *corsari*, responsabili della Rete.

Nello specifico, *Per Mille Molucche!* vuole prevenire comportamenti e atteggiamenti discriminatori o vessatori nei confronti dei coetanei, proponendo la costruzione di un percorso educativo che, attraverso il gioco, faccia cogliere l'importanza del rispetto nei confronti degli altri.

Il progetto affronta cinque temi: la forma di internet; la differenza tra

---

8 Massimo Potì, Digital Content & PR Specialist, si occupa di laboratori per bambini (in collaborazione con Fablab Torino) e organizza corsi web e social media per Aziende

9 *Per Mille Molucche!* è un progetto di Massimo Potì e OPS - Officina per la Scena, <http://permillemolucche.wordpress.com/>





pubblico e privato; la differenza tra rapporti diretti e rapporti mediati; la differenza tra contenuti gratuiti e contenuti a pagamento; infine, la diversità tra reale e finzione.

Il gioco è il principale mezzo per l'apprendimento, praticato quotidianamente e padroneggiato naturalmente dai bambini, anche a livello metalinguistico. Il ricorso alle dinamiche tipiche del divertimento riduce il rischio che i bambini si sentano costretti a fronteggiare argomenti ritenuti troppo grandi mentre il laboratorio teatrale favorisce il lavoro di gruppo e offre un nuovo strumento per l'apprendimento: il corpo stesso dei bambini.

E la differenza tra **online** e **offline**, dov'è? Semplice, non esiste più, almeno nel mondo nel quale vivranno i bambini a cui si rivolge il progetto, per i quali un mondo senza internet non potrà più esistere, come per noi un mondo senza elettricità.

### Contrastare le prepotenze: strumenti per la didattica

Ogni insegnante non può che essere consapevole di quanto le tecnologie sono entrate nella vita quotidiana degli studenti. Sempre di più a scuola i ragazzi non possono fare a meno di scambiarsi messaggi, navigare con gli smartphone, aggiornare il profilo, ecc. Quante volte un insegnante ha chiesto a uno studente di spegnere il cellulare in classe? Oppure ha dovuto richiamarlo perché scattava una foto?



I nuovi media, però, non rappresentano solo un problema. Rappresentano anche, e soprattutto, un'**opportunità** da sfruttare. Oggi, infatti, è importante che gli insegnanti sappiano cogliere la sfida educativa offerta dagli strumenti digitali.

È altrettanto importante, però, che scoprano il proprio ruolo di fronte a questi mezzi. E la responsabilità di occuparsene in prima persona, perché il bullismo (tradizionale e non) è il risultato di un'**influenza reciproca**, in cui insegnanti ed educatori svolgono un ruolo fondamentale nel mantene-





re o modificare l'interazione<sup>10</sup>.

Nelle pagine seguenti sono evidenziati due schemi di lavoro (a titolo di esempio) che possono essere presi come spunti di riflessione. Le attività possono essere riprodotte dagli educatori e dagli insegnanti a scuola per introdurre, approfondire e continuare a riflettere sul tema delle prepotenze.

Il ruolo dell'insegnante o dell'educatore, durante le attività, è di facilitare lo scambio di opinioni tra gli studenti, permettendo loro di raccontarsi, riflettere per modificare atteggiamenti o comportamenti non rispettosi dell'altro.

Nelle prossime pagine sono presentate alcune schede che possono essere utilizzate in classe per riflettere sulle dinamiche tra compagni e il ruolo dei nuovi mezzi nella quotidianità dei giovani d'oggi.

---

<sup>10</sup> Iannacone N., cfr. 13 (prima parte)





## SCHEDE<sup>11</sup>

### Mondo reale e virtuale: i rischi di internet

#### Tema da proporre alla classe: Sei connesso?!?

**Post:** *A scuola tutti i miei compagni hanno un profilo su Facebook. Da qualche giorno, anch'io, finalmente, ho ottenuto il permesso dai miei genitori di aprirne uno. Che figata, quanti amici! In un giorno ne ho accumulati almeno 100... Bellissimo! Mai avuti tanti amici. Mi piace così tanto che quando sono lì non mi rendo conto del tempo che passa, e poi i giochi online, fantastici! A scuola ci hanno detto di stare attenti perché possiamo diventare dipendenti da questi social network. Ma va! Solite cavolate da adulti, e poi ho trovato anche i miei prof, e che link mettono pure loro!*

**Reply dell'insegnante o educatore:** I social network non solo il male, sono soltanto strumenti di cui ci possiamo servire, ma non sempre siamo pronti per farlo. Attenzione! Non si tratta della classica ramanzina di un adulto verso il giovane, perché anche i grandi si perdono tra le nuove tecnologie, forse di più. Stare con i piedi per terra è cosa buona per tutti. Bisogna preoccuparsi per tutte le volte che ci si siede silenziosi sui bus, in pizzeria, o si passeggia a testa bassa assorti sui telefoni; per quelle in cui ci si chiude in camera, fino a notte inoltrata, davanti a un pc in attesa che qualcuno ci contatti o scriva qualcosa sulla nostra bacheca.

#### Possibili argomenti da affrontare con i ragazzi

Quanto tempo passi su internet? Che siti o social network frequenti?

Quanto tempo passi con i tuoi amici di persona?

Ti senti libero di staccare quando vuoi?

<sup>11</sup> Con la collaborazione di Pappalardo M., Salesiano Cooperatore di Catania, Docente di Lettere presso il Liceo «Don Bosco», collabora con il corso di laurea in Scienze della Comunicazione di Catania.





Usi il web per lo studio? Come?  
Pensi che ci siano dei pericoli in Rete? Quali?

### **Possibili eventi da creare nella vita reale**

Organizzare un fine settimana con un gruppo di ragazzi in un luogo senza connessione e reti di alcun tipo. Invitarli a organizzare il proprio tempo e le attività da svolgere. Verificare con il gruppo l'esperienza e la mancanza di internet.

### **Memo per i ragazzi**

Puntare su un click in meno e una stretta di mano in più.  
Dietro lo schermo non sempre ci sono amici veri.  
Passare fisicamente più tempo con gli amici in carne e ossa.

### **Film e video (per approfondire o capire meglio)**

*Ben X – Il coraggio è tutto* di Nic Balthazar, Belgio/Olanda, 2008

*ED TV* di Ron Howard, Stati Uniti, 1999

*Feisbum - Il film* di Capone, Giarrusso, Luchetti, Mancini, Murri, Rolandi, Sana, Italia, 2009

*Facebook* di Dario Cassini su [www.youtube.com/watch?v=Nx0W0kdgnVI](http://www.youtube.com/watch?v=Nx0W0kdgnVI)

*The social network* di David Fincher, Stati Uniti, 2010.

*Avatar* di James Cameron, Stati Uniti, 2009

*S1mOne* di Andrew Niccol, Stati Uniti, 2001

*C'è posta per te* di Nora Ephron, Stati Uniti, 1998

### **Libri**

Wilkinson Lili, *Il tuo profilo su internet era perfetto... ma tu no!*, Mondadori

Ugo Guidolin, *Sybo, il mio amico stratosferico*, Paoline



## Sono ciò che vedo? Comunicare con i nuovi linguaggi

**Tema da proporre alla classe: Chat, SMS, mail, blog, social network: è tutta una questione di carattere e di profilo!**

**Post:** *Quella ragazza era troppo carina, mi piaceva tantissimo e anche lei ci stava. Ma che fatica dirle alcune cose! Poi mi ha mollato su Facebook, cambiando il suo stato sentimentale. Mi sono veramente arrabbiato. C'eravamo visti qualche ora prima e non mi ha detto niente, poi mi ha lasciato online, pazzesco! È vero che abbiamo parlato più attraverso gli sms, però è difficile parlare quando una ragazza è troppo bella e il cuore ti batte velocemente nel petto. Però essere piantati così, senza spiegazioni, mah!*

**Reply dell'insegnante o educatore:** Innanzitutto non si tratta di fare un processo ai nuovi linguaggi, ma piuttosto di imparare a usare il registro linguistico adatto alle diverse situazioni. Riguardo alla possibilità di riflessione, chi ha detto che ci si esprima meglio in lunghi e articolati periodi? I poeti antichi e moderni, ad esempio, ci dicono grandi cose in pochi versi, e anche i concorsi poetici si aprono agli sms. E i rapporti interpersonali? Qui c'è da riflettere con cura. Una storia vera ci aiuterà a capire meglio, una storia frutto dell'osservazione diretta di alcune comitive di adolescenti.

C'era una volta... l'uscita del sabato. L'appuntamento lo si prende tra chat e sms e, dopo mille discussioni, sono tutti d'accordo o quasi. Ci si vede in piazza. Naturalmente puntuale arriva solo uno del gruppo, gli altri a distanza di dieci minuti ciascuno e l'ultimo con gran ritardo. Inizia così il dibattito su dove andare a mangiare, lotta aspra che finisce col dividere il gruppo, farne litigare una parte, muoversi dalla piazza dopo un'ora. Così, arrivati davanti alla pizzeria, si dovrà attendere che si liberi un tavolo per tutto il gruppo. «Fra dieci minuti sarà libero» afferma il cameriere, ma si sa che è quello che dice a tutti. Finalmente dopo quasi trenta minuti tutti seduti al tavolo: forchetta, coltello, bicchiere e cellulare! L'occhio è sempre lì,





si smanetta continuamente, da un capo all'altro del tavolo si parla con sms. Ma, a questo punto della storia, c'è sempre uno che obietta dicendo: «Non è vero, si parla tra noi». Già, si parla: «Quale promozione telefonica hai? Quanti messaggi gratis?». Roba da non crederci o forse più di un fondo di verità c'è. Questa forse è la vera grande preoccupazione. Quante volte, come grandi atleti del telefonino, ci si siede silenziosi sui bus per le gite, in pizzeria per un compleanno o si passeggia a testa bassa nei corridoi delle scuole durante la ricreazione? Beh! Sono non-silenzi, visto che in qualche modo, anche fianco a fianco, ci si messaggia anziché rivolgersi la parola, spesso per dirsi cose molto importanti. Se gli sms o la chat si presentano deboli riguardo alla forma e alla scrittura, non lo sono per il contenuto, poiché a essi si affidano anche confidenze e sentimenti, a volte pure esagerando: c'è chi ha iniziato o finito una storia d'amore tramite sms o in chat. Dunque diventa in tutti i sensi una questione di carattere, nella speranza che i nuovi linguaggi non limitino, ma esaltino la fantasia, la creatività, la libertà, la cultura, il sentimento, e che, seppur brevi e veloci, bussino alla porta del cuore in modo fresco, diretto e speciale.

### **Possibili argomenti da affrontare con i ragazzi**

Comunicare tramite chat e sms facilita le tue amicizie?

Come ti trovi a scrivere a scuola i compiti in classe? Noti difficoltà o errori?

Tra abbreviazioni e velocità di risposta non c'è il rischio di non capirsi?

Ti capita di studiare e allo stesso tempo di messaggiare, chattare e aggiornare il tuo profilo?

Una volta c'era il diario segreto, ora il blog o la pagina sul social network: è la stessa cosa?

### **Crea eventi**

Far immaginare ai ragazzi un viaggio lontano per studio o per lavoro quando ancora non c'erano il computer e il cellulare. Invitarli a scrivere una lettera d'amore alla fidanzata, un biglietto di auguri a un amico, una pagina di diario per sé o per la famiglia. Poi farli scambiare tra loro.





### **Memo per i ragazzi**

Certe cose possono essere dette solo di persona.

Abbreviare, quando si scrive, non vuol dire dimenticare le regole della grammatica.

Dietro lo schermo, le belle parole e i *mi piace* non c'è sempre un amico!

### **Film e video**

*Cyberbulli, Pettegolezzi online* di Charles Binamé, Canada, 2011

*C'è posta per te* di Nora Ephron, Stati Uniti, 1998

Spot sulla comunicazione giovanile realizzato dai ragazzi dell'Istituto Sacro Cuore di Trento: [www.youtube.com/watch?v=RG7ZAuNjzX8](http://www.youtube.com/watch?v=RG7ZAuNjzX8)

### **Libri**

Buccoliero Elena, Meloni Mara, Tassinari Sabina, *Posta prioritaria. Giovani, linguaggi e nuovi mezzi di comunicazione*, Carocci

Paola Mastrocola, *Facebook in the rain*, Guanda

Marco Pappalardo, *SMS – Sono Messaggi Speciali*, Effatà



### 3. Stare in rete: istruzioni per l'uso

a cura della dott.ssa Tatiana De Santis<sup>12</sup>

«Ci sono più di 650 milioni di utenti attivi; metà di questi entra almeno una volta al giorno per guardare la propria pagina o quella degli amici e più di 35 milioni aggiornano quotidianamente il proprio status. Quando si sveglia, il 48% degli utenti tra i 18 e i 34 anni di età – che sono quasi il 70% degli utenti totali – per prima cosa controlla Facebook. Ogni 20 minuti vengono aggiornati 1.851.000 stati, sono accettate 1.972.000 richieste di amicizia, vengono pubblicati 10,2 milioni di commenti pubblici, condivisi 1.000.000 di link e caricate 2.716.000 foto».



Noi genitori dobbiamo accettare che una parte delle vite dei nostri figli si svolge e si svolgerà online, tra Facebook, Twitter, YouTube, chat varie. Se così non fosse, significherebbe che i nostri figli sono a-social(i), cioè a ri-

---

12 Dott.ssa Tatiana De Santis, Psicologa e Psicoterapeuta, con esperienza decennale nell'attivazione di progetti di prevenzione sul bullismo nelle scuole di ogni ordine e grado <http://www.psiben.it/specialisti/dott-ssa-tatiana-de-santis/>





schio di esclusione da una fetta importante del loro mondo. I nostri ragazzi abitano in Rete, anche se sono sotto il nostro stesso tetto!

Essere sempre online e connessi è una condizione normale e stabile delle nostre vite, sia per la maggior parte di noi adulti che per i ragazzi. È infatti considerato strano il contrario. Oggi siamo reperibili sempre e ovunque tra cellulari, whatsapp, mail. Sembra essersi persa la possibilità di starsene un po' per conto proprio.

Il paradosso, a mio avviso, è che si enfatizza la «condivisione istantanea» di pensieri, sentimenti, emozioni, ma si perde la capacità di farlo poi di persona, come se lo schermo in qualche modo ci proteggesse, ci tutelasse, ci desse comunque la possibilità del passo indietro. Mi metto in gioco, ma non fino in fondo.

I ragazzi oggi usano Fb per continuare le conversazioni iniziate a scuola, organizzare uscite o eventi, condividere passioni (cantanti, squadre di calcio) attraverso gruppi virtuali nei quali si scambiano foto e opinioni. I nostri figli si inventano, socializzano e in qualche modo costruiscono, anche attraverso i social network, la loro identità.

Oggi essere adolescenti significa anche essere **integrati** e interagire con lo stare online. Il compito di noi genitori è *semplicemente* quello di cogliere le opportunità della Rete, valutarne le incognite e i potenziali pericoli.

Bisogna fidarsi, ahimè! E lo stesso vale per la fiducia che dovremmo (man mano che crescono) concedere loro per fare esperienze. I nostri figli dovranno imparare a cavarsela anche da soli, con l'assoluta certezza che, in caso di difficoltà e bisogno, noi saremo pronti ad aiutarli e sostenerli. Sempre.

Ma perché i ragazzi usano Facebook? Quasi il 70% tra i 14 e i 29 anni utilizza il social network per rimanere in contatto con i propri amici. In altre parole, non usa il social network perché è socialmente isolato e desidera fare nuove amicizie e incontri ma, in maniera più semplice, lo usa perché lo ritiene più comodo per mantenere i rapporti con persone reali.

La maggior parte delle volte, quando noi adulti leggiamo gli aggiornamenti di stato di un adolescente, ci meravigliamo per la **banalità** delle cose scritte, restiamo sconcertati nel leggere le emozioni, le dichiarazioni di affetto e di amore ma anche quelle di antipatia o le liti. Ci sentiamo





spiazzati da tanta **sovraesposizione**, quasi turbati dal fatto che questi ragazzi (spesso proprio i nostri!) non abbiano il pudore di mantenere segreta la propria intimità.

### **Suggerimenti utili per i genitori**

La comunicazione online dei nostri figli non è volutamente ingannevole, ma neanche totalmente sincera, ricordiamocelo! Per questo, quando ci colleghiamo al profilo della pagina Facebook dei nostri ragazzi, non dobbiamo pensare di essere di fronte a un vero e proprio autoritratto.

I profili rappresentano il bisogno di segnare il proprio posto nella rete degli amici e sono un modo di sperimentare se stessi mentre si cresce. Sono delle **narrazioni** e, come tutte le narrazioni, contengono elementi di verità e finzione.



Noi, in quanto adulti e figure autorevoli di riferimento, dobbiamo continuare a tenere alta l'attenzione sui pericoli reali della condivisione di informazioni private in pubblico o delle relazioni con sconosciuti. Possiamo aiutarli a costruire quella consapevolezza che poi rafforzeranno da soli nel

loro abitare la Rete. Ma dobbiamo farlo sapendo che spesso dovremo rinunciare a comprendere molti dei contenuti e che leggiamo nei loro profili. D'altra parte, non è banale sottolinearlo, non sono lì per noi! Accesso ai contenuti non significa accesso all'**interpretazione**.

Gli adolescenti postano con regolarità battute e utilizzano i testi delle canzoni o riferimenti criptici per parlare a una cerchia molto più ristretta di quella che può accedere liberamente ai loro stati o ai loro tweet.

Su Facebook si intrecciano situazioni differenti all'interno di uno stesso ambiente.

Come, ad esempio, un figlio e un genitore, o un ragazzo e il suo professore entrano in contatto nelle rispettive pagine del social network. Troviamo così la necessità di porci domande sul modo in cui dovremmo comportarci con i ragazzi. La richiesta di amicizia, dove esista una diversa posizione di potere o di status, va valutata attentamente.





### **Non solo rischi, ma anche opportunità**

Ho ascoltato storie di molti genitori che scoprono le password ed entrano di nascosto nei profili dei figli per leggere messaggi privati, conversazioni. Questo non è un comportamento corretto, a meno che non si sospetti qualcosa di pericoloso o si abbiano dei dubbi fondati. Il loro bisogno di **privacy** e d'intimità va infatti sempre rispettato. Se è invece il ragazzo a fare richiesta di amicizia, accettare può essere un modo per entrare in relazione in modo diverso. Ambienti come Facebook rappresentano occasioni per sviluppare la riflessività, la capacità di guardarsi dentro confrontandosi con gli altri.

Ho personalmente sentito racconti di figli che hanno instaurato un dialogo con i loro genitori attraverso la chat di Facebook, seduti in due stanze nella stessa casa; in questo modo sono riusciti a parlare di argomenti che per troppa timidezza, paura o imbarazzo non erano riusciti ad affrontare di persona.

E allora anche quello può essere un modo per conoscere meglio nostro figlio e, perché no?, farci conoscere!

Non sempre, infatti, i nostri ragazzi hanno un'immagine obiettiva di noi come persone, per loro siamo mamma o papà, e, se sono adolescenti, incarniamo per loro tutti i difetti possibili. Ma forse, anche attraverso Facebook e l'uso che noi ne facciamo, possono conoscere aspetti di noi, gusti, pensieri e vederci da un altro punto di vista. E lo stesso vale per noi!

«A cosa stai pensando?» anche il cambiare il proprio status rispondendo alla domanda rimanda a uno sforzo introspettivo, anche se il risultato potrà apparire superficiale. Quello che conta è la voglia di raccontarsi che il ragazzo manifesta.

La consapevolezza poi di avere degli amici che lo leggeranno, aumenta la portata dei processi riflessivi e la ricerca dell'originalità, perché si cerca di descrivere le proprie attività in modo che queste risultino anche interessanti per gli altri (e degne di ricevere molti like).



### **Cosa possiamo (e dobbiamo) fare per i nostri figli**

- a.** Se un figlio, soprattutto se pre-adolescente (11-13 anni), decide di aprire un profilo su Facebook discutiamo con lui/lei le sue motivazioni e le possibili conseguenze;
- b.** per capire cosa fanno i nostri figli in Rete dobbiamo starci anche noi: troviamo i nostri luoghi di esperienza e lo spazio per condividerli successivamente con loro;
- c.** non chiediamo l'amicizia online a nostro figlio. Se proprio vogliamo farlo, concordiamolo precedentemente;
- d.** creiamo spazi e tempi adeguati per comunicare di tutto. Nelle conversazioni quotidiane parliamo di quello che succede su Facebook e in Rete, a noi e nostro figlio, facendo in modo che diventi un'abitudine, non un'eccezione. Solo così il ragazzo saprà che potrà confidarsi se gli succedesse qualcosa online che lo turba o disturba;
- e.** chiediamo, prima di giudicare: se scopriamo su Facebook qualcosa di nostro figlio che non ci piace (una foto particolare, un commento sopra le righe) meglio fare domande, anche scomode e imbarazzanti, che darsi risposte da soli.

Ma il consiglio più importante: dare ai nostri figli tutte le informazioni e indicazioni, creare spazi e tempi per parlare e confrontarsi e lasciare che imparino a prendersi cura di se stessi e della propria sicurezza.

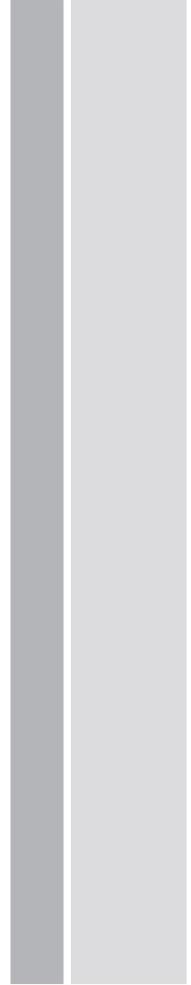






Terza parte

# L'educazione tecnica al web







# 1. Consigli tecnici per genitori (e non)

con la collaborazione di Ezio Sabbatini<sup>1</sup>

Proteggersi e difendere i nostri figli dall'accesso, deliberato o involontario, a pagine e siti dannosi è possibile. Eccovi un breve elenco di possibilità per proteggere la famiglia.

## La biblioteca di casa o di scuola (virtuale)

Avere una *biblioteca di casa* significa navigare esclusivamente sui siti scelti (dai genitori o adulti di riferimento come educatori e insegnanti) secondo un criterio opportuno adatto all'età dei navigatori su internet. È un'impostazione che permette di costruire la formazione dei propri figli o alunni, evitando di abbandonarli nel mare delle informazioni presenti in internet. Come non ha senso dire a un bambino: «Va' a studiare la storia nella Biblioteca Nazionale» e gli si dà invece un libro adatto alla sua capacità di comprensione. È altrettanto insensato lasciare i bambini a fare delle ricerche senza insegnare loro a valutare l'affidabilità di quanto trovano nei siti<sup>2</sup>.

## I filtri

Partendo dal presupposto che non basta un filtro per garantire una navigazione sicura ma è indispensabile la costruzione di un (vero) rapporto di comunicazione con i propri figli, esistono dei **software** per controllare

<sup>1</sup> Tecnico informatico esperto in sicurezza digitale.

<sup>2</sup> È il termine italiano scelto da ilFiltro.it per indicare il sistema walled garden. <http://www.ilfiltro.it/biblioteca-di-casa>

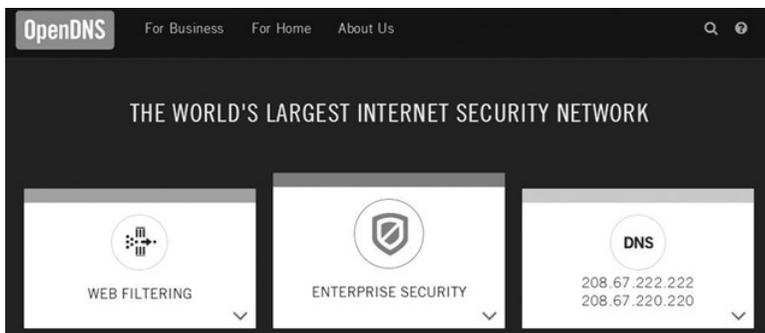


l'accesso a siti inadatti.

Si applicano soprattutto ai motori di ricerca e permettono di impostare una protezione, per non far apparire nei risultati contenuti inadatti ai bambini.

Usare un filtro non è difficile ed è poco costoso, se non addirittura **gratuito**. È possibile scegliere quello più adatto alla propria famiglia (ad esempio, in base all'età dei propri figli) e, configurandolo opportunamente, si possono bloccare alcune categorie (es. siti pornografici, spam, giochi online, siti pro-anoressia). Inserire un filtro sul proprio computer è quello che ogni genitore di buon senso dovrebbe fare, indipendentemente dall'età dei propri figli.

A titolo semplificativo si segnala un filtro che, applicato al nostro computer, garantisce un alto livello di sicurezza<sup>3</sup>. OpenDNS (<http://www.opendns.com/>) è un servizio gratuito che permette di impostare una serie di filtri al modem di casa.



È sufficiente collegarsi al sito e creare un account, dove vengono richieste i dati della connessione, ovvero l'indirizzo IP da cui navighi. Il sito poi ti offrirà una serie di filtri reimpostati per risultati (pornografici, vendita alcolici e droghe, xenofobi) che si vogliono escludere. Open Dns invierà dei dati da inserire nel modem di casa.

Inserendo le informazioni ricevute dal sito sul computer di casa impedirà che mio figlio, non solo entri in contatto con siti sconvenienti, ma

<sup>3</sup> In Rete è possibile trovare numerosi metodi di filtraggio dei contenuti Internet.



non rechi nemmeno danni al computer navigando su internet.

### **Cosa devo fare se sono preoccupato**

I *keylogger software* (esistono anche quelli hardware) sono invece semplici programmi o driver di periferica che rimangono in esecuzione captando ogni tasto digitato. Installando questo tipo di software sul proprio computer di casa è possibile memorizzare tutti i siti visitati. I software salvano tutto quello che viene scritto dalla tastiera (che sia chat o password o indirizzi internet) in un file di testo che posso rivedere, a piacimento.

Da non confonderli con i programmi che, pur avendo lo stesso nome, sono trasportati e installati nel computer da worm<sup>4</sup> con lo scopo di intercettare password e numeri di carte di credito e inviarle tramite posta elettronica.

---

<sup>4</sup> Un worm modifica il computer che infetta, in modo da venire eseguito ogni volta che si avvia la macchina e rimanere attivo finché non si spegne il computer o non si arresta il processo (fonte Wikipedia)





## 2. Combattiamo il cyberbullismo: come rimuovere un'informazione o una fotografia

Qualunque motore di ricerca, o social network, possiede una sezione dove è sempre possibile chiedere la **rimozione** di un contenuto (foto, video, informazione) che lede i propri diritti o la propria immagine.

Ecco un breve elenco degli strumenti offerti dai tre siti più visitati al mondo, Google, Facebook e YouTube, per il contrasto al cyberbullismo.

### Google

Scrivendo una frase come questa<sup>5</sup>: «Questo link (e fare copia e incolla dell'indirizzo) offende la mia persona, siete pregati di rimuoverlo (sono persona indicata nel sito, ma non ne ho richiesto la pubblicazione). Ho già provveduto a segnalarlo dall'amministratore del sito, vorremmo che fosse rimosso da Google». Per rafforzare la richiesta è possibile allegare la segnalazione fatta alla Polizia Postale<sup>6</sup>. Il più importante motore di ricerca provvederà così a togliere la foto o il link segnalato.

Vi segnaliamo di seguito la sezione di Google nella quale sono spiegati tutti i passi da seguire:

### RIMOZIONE DI INFORMAZIONI DA GOOGLE<sup>7</sup>

Potrebbe capitare che desideri richiedere la rimozione di informazioni da Google, ad esempio una foto, un link a un profilo o un sito contenente informazioni che ti riguardano. Nella maggior parte dei casi devi chiedere al proprietario del sito

<sup>5</sup> La frase è suggerita a titolo di esempio.

<sup>6</sup> Per approfondimenti: *Quando è possibile rivolgersi alla Polizia Postale*, pg 77

<sup>7</sup> Il testo proviene da <https://support.google.com/websearch/troubleshooter/3111061?hl=it>

di eliminare le informazioni.

In alcuni casi Google rimuoverà le informazioni dai suoi risultati. Scopri quali tipi di informazioni possono essere rimossi da Google nelle *Norme per la rimozione*.

Perché contattare il webmaster?

Anche se Google elimina il sito o l'immagine dai suoi risultati di ricerca, la pagina web esiste ancora e può essere trovata tramite l'URL del sito, la condivisione sui social media o utilizzando altri motori di ricerca. Ecco perché la soluzione migliore è quella di contattare il webmaster che può rimuovere completamente la pagina.

Se una foto o determinate informazioni vengono visualizzate nei risultati di ricerca di Google, significa soltanto che le informazioni sono presenti su Internet, non che Google le approva.

**Stai tentando di:**

- Impedire che le informazioni vengano visualizzate nei risultati di ricerca di Google
- Rimuovere le informazioni già visualizzate nei risultati di ricerca di Google

Talvolta, i contenuti che vengono visualizzati nei risultati di ricerca non sono effettivamente presenti su una pagina web. Comunicaci dove hai visto i dati che desideri vengano rimossi.

**I contenuti sono visualizzati:**

- Sulla pagina web e nei risultati di ricerca di Google.
- Solo nei risultati di ricerca di Google

I webmaster controllano i siti web e i contenuti al loro interno. Hai contattato il webmaster del sito?

- No, come posso fare?
- No, non sono disponibili opzioni di contatto.
- Desidero rimuovere i dati su me stesso ai sensi delle leggi europee per la protezione dei dati
- Sì, e non hanno risposto.
- Sì e il webmaster ha aggiornato la pagina



terza parte

Il *Centro Google per la sicurezza online* offre sistemi di protezione per tutta famiglia<sup>8</sup>. Basta andare sul sito e cliccare in basso a destra su *Privacy e termini*. Si aprirà una pagina nella quale è possibile scegliere le misure di sicurezza per la propria famiglia e leggere numerosi consigli su come effettuare una navigazione in tutta sicurezza.



### Google e il diritto a scomparire

Google ha lanciato un servizio rivolto ai cittadini europei per il quale si potrà chiedere la cancellazione dai risultati di ricerca considerati nocivi o dannosi, scritti da terzi. È stata una sentenza della Corte Europea a imporre ai motori di ricerca di eliminare dai risultati tutti i contenuti indesiderati che ci riguardano e pubblicati da altri. Grazie a questa sentenza chiunque potrà chiedere a Google il **diritto all'oblio**. Compilando un apposito modulo, è possibile così rimuovere pagine, siti e tutto quello che è stato scritto su di me (ma non da me). Infatti, secondo i giudici della Corte Europea, «il gestore di un motore di ricerca è anche responsabile del trattamento dei dati personali pubblicati sul web da terzi».

A titolo informativo è segnalato il link a cui inviare le richieste per la rimozione dei collegamenti ipertestuali considerati lesivi dei propri diritti: <https://support.google.com/legal/contact/lreudpa?product=websearch>

Secondo una sentenza della Corte Europea del maggio 2014, era stato richiesto a Google di «prendere decisioni difficili in merito al diritto di un individuo all'oblio e al diritto del pubblico di accedere all'informazione», come aveva dichiarato un portavoce del sito.

8 L'immagine a titolo semplificativo è stata presa dal sito di Google, <https://www.google.it/safetycenter/families/start/>, (agosto 2014)



Google però ha risposto alla sentenza rapidamente. Ha infatti reso disponibile online un modulo che tutti gli internauti possono compilare. Basta segnalare ciò che si vuole cancellare, specificando la propria identità e per quale ragione il contenuto dovrebbe essere soppresso.

Visto che i moduli saranno analizzati individualmente da qualcuno di Google (e non da un software) alla data di redazione di questo manuale non sono chiari i tempi necessari a rimuovere il link. Questo è il modulo che compare inserendo il link riportato sopra.

Richiesta di rimozione di risultati di ricerca ai sensi della legge europea per la protezione dei dati

Contesto

Una recente sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea (C-131/12, 13 maggio 2014) ha disposto che determinate persone possono chiedere ai motori di ricerca di rimuovere risultati specifici relativi a ricerche che includono il loro nome, qualora l'interesse a che tali risultati rimangano sia superato di dai diritti alla privacy della persona.

A fronte di una tale richiesta, effettueremo un bilanciamento tra il diritto alla privacy della persona e il diritto di rendere accessibili le informazioni e l'interesse pubblico a trovarle. Nel valutare la richiesta considereremo se i risultati includono informazioni obsolete sul richiedente e se le informazioni sono di interesse pubblico. Ad esempio, potremmo decidere di non rimuovere determinate informazioni che riguardano frodi finanziarie, negligenza professionale, condanne penali o la condotta pubblica di persone che ricoprono incarichi nell'amministrazione pubblica.

Per completare questo modulo è necessario fornire una copia digitale di un documento d'identità. Se si invia la richiesta per conto di qualcun altro, sarà necessario fornire un documento d'identità della persona interessata. I campi contrassegnati da un asterisco \* devono essere completati per poter inviare la richiesta.

Selezioni il Paese le cui leggi regolano la sua richiesta:

### Informazioni personali

Nome utilizzato per la ricerca \* Il nome che, quando utilizzato come chiave di ricerca, produce una lista di risultati da cui richiedi che uno o più risultati siano rimossi

Inserisci il tuo nome.

Nome anagrafico completo del richiedente Il suo nome, se rappresenta qualcun altro (se invia una richiesta per un'altra persona, deve disporre dell'autorità legale per agire per suo conto)

Se invia la richiesta per conto di qualcun altro, specifichi il suo rapporto con la persona in questione (ad esempio «genitore» o «avvocato»)

Indirizzo email di contatto \* (dove verranno inviate le email relative alla richiesta)

Indirizzo email di contatto

Risultati di ricerca che si desidera vengano rimossi dall'elenco di risultati generato durante la ricerca del nome

Per consentirci di valutare la richiesta, è necessario:

(a) Identificare ogni risultato nell'elenco di risultati che si desidera venga rimosso indicando l'URL della pagina web a cui tale risultato rimanda. (L'URL può essere tratto dalla barra del browser dopo avere fatto clic sul risultato di ricerca in questione.)

(b) Spiegare il motivo per cui la pagina web a cui rimanda il link la riguarda (oppure, se sta inviando il modulo per conto di qualcun altro, perché la pagina riguarda la persona in questione).

(c) Spiegare per ogni URL il motivo per cui il relativo inserimento nei risultati di ricerca è irrilevante, obsoleto o comunque discutibile.

URL dei risultati che desidera vengano rimossi \* Aggiungi un altro allegato Specifica un URL valido visualizzato nei risultati di ricerca di Google, inclusa la parte iniziale (http:// o https://).

Se la richiesta riguarda diversi risultati, specifichi l'URL di ogni risultato e spieghi il motivo per cui l'inserimento del risultato in questione nei risultati di ricerca è irrilevante, obsoleto o comunque discutibile. Senza queste informazioni non potremo evadere la richiesta.



Abbiamo bisogno di verificare l'identità per evitare richieste di rimozione fraudolente da parte di persone che si spacciano per altre nel tentativo di danneggiare concorrenti o di eliminare impropriamente informazioni legali. Alleghi una copia leggibile di un documento che attesti la sua identità (o l'identità della persona che è autorizzato a rappresentare). Non è necessario un passaporto o altro documento di identità. Può coprire parti del documento (ad esempio i numeri) se le informazioni rimanenti consentono la sua identificazione. Può coprire anche la fotografia, a meno che la richiesta di rimozione non riguardi pagine contenenti foto che la ritraggono. Google utilizzerà queste informazioni esclusivamente per documentare l'autenticità della richiesta ed eliminerà la copia entro un mese dalla chiusura della relativa pratica, se non richiesto diversamente dalla legge. \*

Devi fornire una copia della carta d'identità corredata di foto.

Dichiaro che le informazioni riportate in questa richiesta sono esatte e di essere la persona interessata delle pagine web identificate, oppure di essere autorizzato dalla persona interessata a inviare questa richiesta. \*

Tenga presente che la richiesta non verrà evasa se il modulo non è compilato correttamente o se la richiesta è incompleta.

Firma

Google Inc. utilizzerà le informazioni personali fornite in questo modulo (inclusi l'indirizzo email e le eventuali informazioni sull'identità) per l'evasione della richiesta e l'adempimento dei suoi obblighi legali. Potremmo comunicare dettagli della tua richiesta alle autorità per la protezione dei dati, ma soltanto qualora siano necessari a fini di indagine o esame di una decisione presa da noi. In genere questo accade se decide di contattare l'autorità per la protezione dei dati del suo Paese in merito alla nostra decisione. Potremmo fornire ai webmaster dettagli degli URL che sono stati rimossi dai nostri risultati di ricerca.

### Facebook: aiuto sono stato taggato!

Dal social network più famoso del mondo non ci si cancella. Tutto quello che si inserisce (foto, video, informazioni) è di proprietà di Facebook. Prima di pubblicare qualsiasi cosa è bene ricordarsi che virtualmente appartiene (e apparterrà) sempre al social network.

Cosa devo fare se sono vittima di atti di bullismo, molestie o attacchi da parte di qualcuno<sup>9</sup>? Facebook offre diversi strumenti per aiutarti ad affrontare gli atti di bullismo e le molestie. In base alla gravità della situazione è possibile:

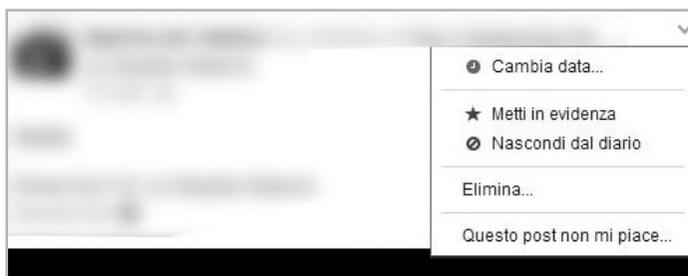
**a.** rimuovere l'utente dagli amici: solo i tuoi amici di Facebook possono contattarti attraverso la chat di Facebook o pubblicare messaggi sul tuo diario;

**b.** bloccare l'utente: la persona non potrà più avviare una chat con te né mandarti messaggi, aggiungerti come amico e visualizzare i contenuti che condividi sul tuo diario;

**c.** segnalare la persona o i contenuti offensivi che pubblica;

**d.** selezionando «Elimina», il post verrà nascosto solo nella nostra bacheca ma rimarrà visibile per tutti gli amici della persona che lo ha inserito;

**e.** selezionando invece «Questo post non mi piace» Facebook ci inviterà a darle una motivazione e, se lo riterrà opportuno, eliminerà definitivamente il contenuto che a noi non è piaciuto. Come appare nell'immagine<sup>10</sup> sottostante:



<sup>9</sup> Le informazioni sono approfondite a pag 100.

<sup>10</sup> L'immagine è tratta da Facebook ed è a titolo esemplificativo.



### **Con Facebook per la lotta e la prevenzione del bullismo<sup>11</sup>**

Con lo slogan: «Dai forza a te stesso e ai tuoi amici. Non sei solo» scopri quali azioni tu e i tuoi amici potete adottare contro gli atti di bullismo, il social network più famoso al mondo si schiera, quindi, in prima fila nella lotta al cyberbullismo.

[www.Facebook.com/safety/bullying](http://www.Facebook.com/safety/bullying) è il link di Facebook che porta direttamente alla pagina dedicata alla *Prevenzione del bullismo*. Una piattaforma che esisteva già da tempo negli Usa, in lingua inglese e oggi tradotta, creata tre anni fa dagli ingegneri di Facebook e dallo Yale Center for Emotional Intelligence. La piattaforma è finalmente accessibile in lingua italiana sotto lo slogan di «fermiamo il bullismo» e occupa una sezione speciale di Facebook. La sezione Safety si divide a sua volta in tre parti dedicate ai ragazzi, ai loro genitori e insegnanti, spiegando tutto ciò che è tecnicamente possibile per contrastare il fenomeno.

Ogni persona che segnalerà un episodio di bullismo su Facebook<sup>12</sup> verrà automaticamente indirizzata alla nuova piattaforma, dove troverà consigli su cosa fare e come comportarsi in questa specifica circostanza. La pagina sul bullismo di Facebook ha diversi contenuti, rivolti a utenti diversi: ragazzi, genitori e insegnanti. Il sito, inoltre, invita le persone ad attivarsi per sé o per gli altri.

Nel caso degli adolescenti c'è, ad esempio, un form per le vittime di bullismo al seguente indirizzo [www.Facebook.com/safety/bullying/teens/take\\_action/](http://www.Facebook.com/safety/bullying/teens/take_action/).

I consigli e i suggerimenti sono stati raccolti in una guida disponibile su Facebook e riprodotta parzialmente in fondo a questo libro.

### **YouTube**

YouTube, la piattaforma web che consente la condivisione e visualizzazione in Rete di video, offre la possibilità ai propri utenti di rimuovere videoclip considerati dannosi.

Sulla pagina del social network è presente una sezione specifica dedicata

<sup>11</sup> Marco Viviani, Wb news, <http://www.webnews.it/2014/05/21/Facebook-lancia-il-programma-contro-bullismo-cyberbullismo-italia/>

<sup>12</sup> La piattaforma è realizzata in collaborazione con Telefono Azzurro e Save the Children.





terza parte

alla rimozione. In che modo? Rispondendo positivamente alle domande elencate (offende la tua persona, religione etc), YouTube provvederà a rimuovere il video.

318.775

7.900 Segnala

Mi piace

Informazioni Condividi Aggiungi a

**Segnala questo video**

Qual è il problema?\*

- Contenuti di natura sessuale ⓘ
- Contenuti violenti o ripugnanti ⓘ
- Contenuti offensivi o oltraggiosi ⓘ
- Azioni dannose e pericolose ⓘ
- Abusi su minori ⓘ
- Spam o ingannevole ⓘ
- Non rispetta i miei diritti ⓘ
- Segnalazione sottotitoli (CVAA)

Il video e gli utenti segnalati vengono esaminati dal personale di YouTube 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana per determinare se violano le Norme della community. Gli account vengono penalizzati per violazioni delle norme della community ed eventuali violazioni gravi o ripetute possono comportare la chiusura dell'account. Se desideri segnalare un canale, fai clic qui.

### Da segnalare (per evitare di pentirsene poi)

Negli ultimi tempi il crescente uso della messaggistica istantanea, come **Whatsapp**, merita un'attenzione particolare.

Tutto quello che viene inviato, foto o video, rimane memorizzato sul telefono che la riceve, aprendo così la possibilità a nuovi scenari, non più in mio controllo.





### 3. Quando è il momento di rivolgersi alla Polizia Postale

Se qualcuno prende il tuo nome su internet e riesce, grazie ad abilità informatiche, ad accedere alle tue informazioni personali, per ricattarti, insultarti, denigrarti o peggio, allora sta commettendo un reato. Il **furto di identità**, così si chiama il crimine, è uno dei tanti illeciti commessi in Rete che possono essere perseguiti dalla giustizia. Se non è sufficiente segnalare la persona come indesiderata all'amministratore del sito o allo staff di sicurezza per farla desistere dai comportamenti minacciosi, allora è il momento d'intervenire! E la Polizia Postale e delle Comunicazioni è l'autorità italiana predisposta alla repressione dei reati informatici e telematici. Se una persona (o il proprio figlio) è oggetto di minacce, ingiurie e molestie sui social network o altri spazi web, è possibile richiedere l'intervento delle forze di polizia.



Per effettuare una regolare **denuncia** bisogna recarsi presso il più vicino ufficio di Polizia avendo cura di corredare l'atto con tutto il materiale in proprio possesso. Ecco perché è importante:

- a. raccogliere tutta la documentazione possibile per fare una denuncia circostanziata;
- b. salvare gli indirizzi, i testi e le schermate (con le foto e tutto ciò che si possa salvare sul tuo pc);
- c. non cancellare nulla, perché più materiale sarai in grado di raccogliere, maggiore successo avrà la tua denuncia.

Sul sito del commissariato di P.S. online ([www.commissariatodips.it](http://www.commissariatodips.it))





terza parte

è presente un ufficio virtuale che permette di ricevere informazioni o fare segnalazioni di reati che avvengono su internet.

La denuncia può avvenire anche via web. I servizi telematici offerti dalla Polizia Postale e delle Telecomunicazioni permettono di attivare una denuncia che deve essere confermata (e firmata dopo il dovuto riconoscimento) presso il più vicino Commissariato di zona.

Tutela ma anche prevenzione<sup>13</sup>: alcune piccole ma importanti regole che la Polizia Postale consiglia ai giovani. Primo, quando si apre un profilo sui social non pubblicare il proprio indirizzo di casa. In secondo luogo, impostare le regole di tutela della privacy sui social network consentendo solo a persone autorizzate l'accesso ai contenuti della propria bacheca, alle immagini e ai video caricati sulla tua pagina. E ancora: tenere segrete le password di accesso ai social network, all'e-mail, al proprio blog personale.

---

<sup>13</sup> La Polizia Postale e delle Comunicazioni promuove progetti sull'educazione alla legalità e sull'esplorazione sicura del Web da parte dei minori.

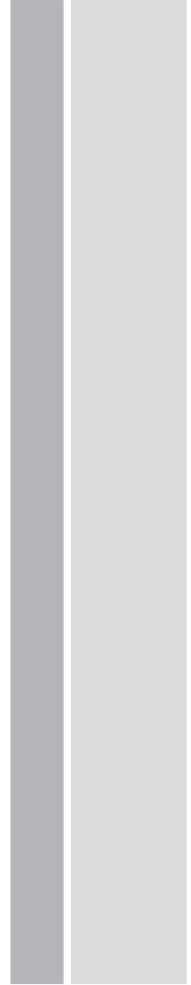








Quarta parte  
**Le storie**







Quella che segue è una rassegna di fatti di cronaca: racconti e testimonianze che coinvolgono ragazzi e ragazze. Figli nostri o di nostri amici, compagni di classe di nostro figlio o del vicino di casa. Non importa se sono **vittime** o **carnefici** perché sono sempre ragazzi che hanno bisogno d'aiuto. Il nostro.

# 1

## **Bulla di 15 anni picchia una coetanea mentre l'amica regista filma tutto per il web<sup>14</sup>**

Pavia, gennaio 2014. Intorno una ventina di ragazzini e ragazzine con le mani in tasca. Per alcuni istanti si intravede anche la figura di un adulto con un giubbotto giallo. Anche lui, con una mano in tasca e il giornale nell'altra, sta assistendo al match improvvisato venerdì scorso davanti alla biglietteria della stazione dei pullman di Pavia. Al centro della scena ci sono due ragazze, una ha 15 anni, l'altra 14. Se le stanno dando di santa ragione, e anche a più riprese. Ma a nessuno sembra importare.

Intanto volano botte e sembra di poter intuire anche per quale motivo. La più grande pare non abbia gradito le voci che la quasi coetanea avrebbe messo in giro in paese, così viene pianificata la vendetta.

Quelle che, dai commenti fatti, sembrano essere le amiche della 15enne, grazie all'immane telefonino sono pronte a filmare tutto e a far circolare per la provincia il video di quanto accaduto. Un filmato di un minuto e 50 secondi che ormai è diventato virale, grazie al passaparola fra coetanei, e che nel giro di pochi giorni ha raggiunto i cellulari di centinaia di ragazzi pavesi.

Il video comincia con la voce fuori campo della ragazza che si sta occupando delle riprese: «Achille in biglietteria» dice. Subito la 15enne spintonata la vittima, che risponde «lasciami stare». «Mi si sono messi davanti» commenta ancora l'autrice del filmato, pronta a scavalcare il ragazzo che le ostruiva le riprese, mentre intorno tutti assistono divertiti. Parte un primo calcio in pancia, poi la 15enne si aggrappa ai capelli della vittima, la scaraventa per terra e le sferra colpi in faccia, sulle natiche e in pancia.

<sup>14</sup> <http://www.ilgiorno.it/rho/cronaca/2014/02/07/1021997-bullismo-femminile-bollate-video-ragazze.shtml#1>





quarta parte.

Un ragazzo prova a separare le due, ma la voglia di assistere allo spettacolo è troppa. «Oh, zio, vedi di farti i c...i tuoi» commenta una ragazzina, che allontana immediatamente il giovane, mentre la 15enne continua a infierire sulla coetanea fra le urla felici del pubblico. Dopo essere stata picchiata nuovamente, la vittima riesce a rialzarsi e a scappare verso i marciapiedi. «Vai vai vai» urla l'autrice del filmato all'assalitrice, che insegue la 14enne e la scaraventa a terra prendendola per i capelli. Una sequenza violentissima che spinge lo stesso ragazzo dell'inizio del filmato a intervenire di nuovo. Il pubblico segue come un gregge la scena, le due ragazzine si riazuffano e si prendono per i capelli.

La ragazza che filma urla entusiasta, ma a questo punto la scena si è spostata all'ingresso della stazione. In molti notano cosa sta succedendo e intervengono per separare le due ragazze, permettendo alla vittima di divincolarsi e fuggire con un'amica. Scene di pura violenza registrate all'orario di uscita da scuola e che vengono condivise a una velocità impressionante. «Ke spettacolo... amo sei una grande!! Ke bulla ahahaha» scrive un'amica sul profilo Facebook della 15enne autrice dell'aggressione, che risponde con una bella risata e un cuore. Tutto sembra normale agli occhi dei teenagers. Gli adulti, invece, dovrebbero preoccuparsi.

## 2

### I furti d'identità digitale: una storia di *normale* quotidianità<sup>15</sup>

A. ha appena compiuto 10 anni quando subisce un furto di identità digitale: una compagna di classe si iscrive a suo nome sulla chat Stardoll e con questo profilo fittizio manda messaggi denigratori alle comuni amiche. La madre se ne accorge, trova un muro di gomma con i genitori dell'autrice del furto. Interpella la polizia postale che le sconsiglia la strada della denuncia, anche solo per sopprimere quel profilo finto: la sede legale della società che gestisce la chat si trova in Gran Bretagna, troppo lungo e costoso l'iter per identificare legalmente l'autore dei messaggi. Da quel

<sup>15</sup> Lucchelli C., *Il Tirreno*, <http://iltirreno.gelocal.it/italia-mondo/2014/02/10/news/cyberbullismo-e-adolescanti-in-internet-dietro-un-caso-denunciato-se-ne-nascondono-cento-1.8641145>





giorno il controllo di quello che la bambina scrive e riceve dalle sue amiche si fa serrato e costante. «Se usi internet senza permesso» dice alla piccola «è come se uscissi da sola di notte».

Ecco quando arriva il momento di contattare la Polizia Postale: «Ogni volta che apro la casella di e-mail leggo sempre gli stessi insulti, ogni volta che accedo al mio blog lo trovo invaso dalle parolacce, ogni volta che vado su Facebook scopro che qualcuno ha messo sulla mia bacheca informazioni false e che mi fanno sembrare una poco di buono. Io credo di sapere chi sia, ma quello che davvero mi pesa è vedere che non la smette, che ormai su internet mi contattano solo per darmi della prostituta e quando cammino in corridoio a scuola mi sento tutti gli occhi addosso e le risatine degli altri cominciano davvero a farmi passare la voglia di andare a scuola». È il messaggio di una dodicenne vittima di cyberbullismo che ha trovato il coraggio di rivolgersi alla polizia postale.

# 3

## **Fermate Ask, è il regno dei cyberbulli. Rivolta contro il social network dei ragazzini**

C'erano una volta le chat, di Facebook e simili. Roba passata come le Yahoo answers, dove si trovano risposte a domande spesso improbabili. Ora il parco giochi online della voglia di sapere e far sapere, conoscersi e sbirciare è Ask.fm. Piazza virtuale che s'affolla quotidianamente di 200 mila nuovi utenti. Dove la conversazione viaggia speditissima: 60 milioni di messaggi postati al giorno. Soprattutto da adolescenti. A volte da amici, spesso da sconosciuti. Una marea di pensieri praticamente incontrollati. Che, però, nell'anonimato della Rete che fomenta tracotanza diventano facilmente condanne, giudizi, insulti.

Si «aska», si domanda e si risponde. Curiosità, voglia di comunicare e di stare in compagnia, anche se ognuno da casa sua: «Che ti piace fare nel fine settimana?», «Uscire, dormire ». Abbondano i tentativi di adescamento, vanno forti le trivialità, a parole ma anche per immagini: «Sei supermega bella!!!», «Grazie dolce anonimo»; «Te la depili?», «Secondo te?». Un'esuberanza verbale che impiega un attimo a sconfinare in violenza. A volte





in modo fatale: Hannah Smith, 14 anni, britannica del Leicestershire si è uccisa perché non reggeva più il peso delle parole usate come accetta sul suo profilo.

Non è la prima volta che il bullismo via web strappa via una vita. A gennaio era successo a Carolina Picchio, quattordicenne di Novara che, umiliata su Facebook, si è suicidata. Ma il social network di domande e risposte, più giovane e meno frequentato del sito di Mark Zuckerberg, è riuscito a guadagnarsi rapidamente la fama di «paradiso degli stalker». In tre anni di vita, è stato accusato di aver indirettamente contribuito a toglierla ad almeno cinque giovani. La più grande di appena 16 anni: Jessica Laney, che a dicembre scorso aveva deciso di farla finita mettendosi un cappio al collo nella sua cameretta in Florida. Stesso metodo scelto da Hannah, schiacciata dalla valanga di brutalità postata sul suo profilo, dove degli anonimi che la apostrofavano come «vacca», la esortavano al suicidio. Così: «Ucciditi, saranno tutti più felici», «Ingozzati di candeggina», «A nessun importerà se muori, cretina».

«Quanti adolescenti devono ancora morire per abusi ricevuti online prima che qualcosa venga fatto?». Se lo chiede senza sosta, e lo chiede al mondo, il papà di Hannah, Dave Smith che, dopo aver scoperto sulla bacheca digitale della figlia l'orrore che l'ha sopraffatta, ha aperto una pagina Facebook in sua memoria dove ha lanciato una petizione che chiede più misure di sicurezza su ask. Richiesta non isolata: il social che impazza tra i ragazzini, tanto da essere il 79esimo al mondo secondo la società di ranking digitale Comscore, e tra le 10 app più scaricate su iTunes, inizia a terrorizzare gli adulti.

In Irlanda, dove nel 2012 sono morte suicide due frequentatrici di Ask, il governo ha chiesto un'indagine alla Lettonia, dove ha sede l'azienda. Nel Regno Unito, sotto la pressione di un'opinione pubblica sconvolta, il premier Cameron ieri ha invitato a boicottare la versione 2.0 del gioco «obbligo o verità», affermando che «chi gestisce questi siti deve dare prova



di responsabilità, quello che possiamo fare noi utenti è non andare sui siti abietti». E qualche inserzionista gli ha già dato retta, ritirando la pubblicità.

A Riga, i fratelli Mark e Ilja Terebin, fondatori del network e figli di un ricco militare dell'Armata rossa, mesi fa scrollavano le spalle di fronte alle prime critiche. «Non date la colpa allo strumento», dichiaravano i due lettoni che, col sito che seduce 65 milioni di giovani grazie all'anonimato, hanno tra le mani una creatura da 65 milioni di dollari. «Bisogna andare alla radice del problema», la «mancanza di attenzione» dei genitori. Ora, dopo l'ultimo utente suicida, promettono che collaboreranno con la polizia inglese. Ricordano che sul sito si possono segnalare gli abusi. E assicurano che l'azienda è attenta «a far sì che Ask resti un ambiente sicuro» attraverso i suoi moderatori. Una cinquantina di «vigili» incaricati di setacciare lo tsunami di domande/risposte che arriva, spesso in criptici slang giovanili, dai 150 Paesi in cui il network è presente. Un battaglione contro un esercito, che dovrebbe stanare chi mente sull'età quando si registra (il sito è vietato ai minori di 13 anni). E scoprire in tempo le vittime dei «trolls». Come questa ragazza italiana, che scrive a un'amica: «Aiutami. Non fanno altro che insultarmi, su Ask, Twitter, Facebook. Cerco di essere forte, ma fa male».

## 4 Padova, l'ombra del cyberbullismo sul suicidio di una ragazza di 14 anni<sup>16</sup>

«Secondo me tu stai bene da sola! Fai schifo come persona». E poi: «Con cosa è meglio tagliarsi? Non è meglio usare la lametta?». Ancora, come se non fosse già abbastanza, un altro pugno: «Spero che uno di questi giorni taglierai la vena importantissima che c'è sul braccio e morirai!!». Frasi, parole, insulti pesanti come un macigno, digitati con una cattiveria perversa a cui è difficile trovare un senso. E che hanno schiacciato, annientato,

<sup>16</sup> Martellato M., <http://www.lastampa.it/2014/02/11/italia/cronache/padova-lombra-del-cyberbullismo-sul-suicidio-di-una-ragazza-di-anni-MTlect34378FleiWcvqkGI/pagina.html>





quarta parte.

una ragazzina di Padova di soli 14 anni, inducendola a farla finita davvero: si è gettata dall'ultimo piano di un ex albergo di Cittadella, a Padova. Un palazzo abbandonato, rifugio di tossicodipendenti e sbandati. Nel suo passato quel l'ex albergo maledetto a Padova contava un precedente. Già un ragazzino si era suicidato nel 2008. Tutto questo ha un nome. Si chiama cyberbullismo. Succede quando la piazza diventa il web e succede quando il sito in questione è Ask.fm.

Lei era iscritta con il nome di Amnesia. E se hai 14 anni, età già di per sé complicata, se sei fragile, ogni parola è più che un insulto: diventa un'immagine sfocata e distorta delle proprie paure più segrete. Che in quelle frasi, in quelle parole, in quegli auguri di morte e di autolesionismo, trovano dentro di te una certezza. E pensi davvero che non vali nulla, che «fai schifo come persona». Che devi morire. C'era persino chi le aveva inviato un link a un trailer, quello del film *Suicide Room*, come raccontano i quotidiani locali.

Qualcuno si era accorto che la situazione stava degenerando e c'era chi le consigliava di smetterla, di andare dallo psicologo. Ma lei rispondeva con immagini di polsi tagliati e bende, o un cuore spezzato. «Basta stupido mondo» ha scritto in un post il 2 febbraio. La ragazzina, prima di compiere l'ultimo gesto aveva scritto dei biglietti, ma pare senza spiegare nulla in merito a ciò che stava per compiere. Solo una lettera indirizzata alla nonna lasciava presagire il peggio, la quale subito, non appena l'ha letta, si è allarmata. Ha avvertito i genitori della ragazza: in fondo c'era qualche dettaglio che faceva capire dove poteva essere andata. Ma ormai era tardi. Sotto choc, i genitori sono arrivati per cercarla, invece hanno trovato le autorità a lavorare su quello che ormai era il luogo del suicidio.

## 5

### Mio figlio vittima del web.

#### **Mamma coraggiosa denuncia nuovo caso di cyber bullismo<sup>17</sup>**

Arezzo, 25 gennaio 2013. C'è tutta la forza di una mamma che ha trovato il coraggio di denunciare i bulli che opprimono suo figlio, nella

17 Papi G., *Quotidiano net*, (<http://www.lanazione.it/arezzo/cronaca/2013/01/25/835723-arezzo-facebook-bullismo-cyberbullismo-molestie.shtml>)



lettera arrivata ieri in redazione. «Una mamma ferita», così è firmata la struggente missiva. Anche lei è costretta a rimanere anonima, come tante altre mamme, che per proteggere i loro figli, si celano dietro uno pseudonimo. «Un'omertà che sta dilagando, per paura di essere riconosciuti e messi ancora più alla berlina» dai così detti cyberbulli.

Ragazzi e adolescenti che utilizzano internet per maltrattare e molestare ripetutamente i propri coetanei. Non c'è niente di eroico in loro, come potrebbe far pensare la strana parola, entrata da poco nei nostri vocabolari. «Solo poveri ragazzi che non conoscono i confini etici, né l'immoralità di provocare dolore in altri esseri umani, tantomeno il dramma che provocano nelle loro vittime. Sono dei delinquenti», scrive la «mamma ferita». Ferita sì, ma con la voglia di denunciare «un orribile fenomeno che sta dilagando nella nostra città».

Una nuova forma di bullismo che ha trovato nei social network campo fertile, ancora troppo sottovalutato dall'opinione pubblica, ma che nella realtà si è dimostrato più grave di quanto uno possa credere e la cronaca, anche delle ultime settimane, ne è triste testimone.

Ad Arezzo si è creato un gruppo su Facebook, «I peggiori musì». «È già da un po' che i nostri figli vengono sbeffeggiati pubblicamente, però il gruppo non è mai stato chiuso». Non uno, ma diversi i gruppi così intitolati creati ad Arezzo, sulla scia del primo nato in Toscana, di cui l'amministratore ha voluto precisare il carattere comico e di come, con la pubblicazione delle foto, non si voglia offendere nessuno. Di comico in realtà c'è ben poco, quando vedi «spiattellata» la tua faccia su un gruppo il cui obiettivo è solo quello di deridere chiunque abbia la sfortuna di finirvi.

«L'altra sera ho visto mio figlio improvvisamente turbato. Non ha più parlato. È andato a letto e, quando sono passata di fronte alla porta della sua camera, l'ho sentito piangere. Sono entrata e gli ho chiesto cosa fosse successo. Dopo molte resistenze mi ha raccontato di essere finito nel temuto gruppo e di non voler più uscire di casa, di sentirsi inadeguato e di soffrire tantissimo».

La mamma ferita grida tutta la sua rabbia e la sua preoccupazione, «questo fenomeno deve sparire, non arriviamo agli estremi». Difficile infat-





quarta parte

ti non pensare agli ultimi casi di cronaca. Amanda Todds prima di morire aveva lasciato uno sconcertante video su YouTube attraverso cui lanciava un disperato sos, una serie di cartelli scritti a mano nei quali raccontava la sua storia e chiedeva di essere lasciata in pace da una persecuzione cybernetica.

Dopo di lei c'è stato il caso del ragazzino suicida a Roma. Solo alcuni dei troppi numerosi casi di giovanissimi che hanno deciso di porre fine alle loro vite per essersi sentiti violati nella dignità da insulti e offese diffusi online.

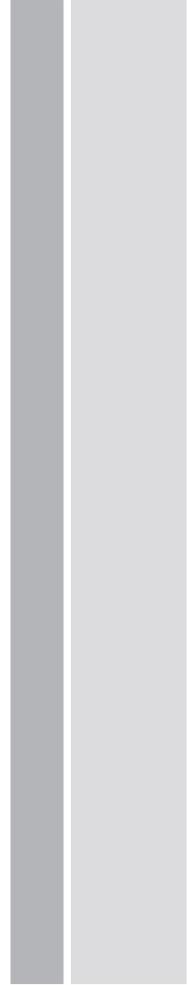
La «mamma ferita» oggi ha deciso di fare «denuncia» tramite il nostro giornale, ma lancia un appello a tutti i genitori che sospettano un coinvolgimento attivo o passivo dei loro figli in questo stupido gioco al massacro, «fate denuncia – reale, nella vita vera – alla Polizia Postale».







**RISORSE**







## Un ambulatorio per la cura del cyberbullismo

«All'inizio dell'adolescenza le emozioni e le sensazioni cominciano a farsi più forti senza che ci sia una personalità adulta in grado di gestire, contenere, armonizzare le varie pulsioni, quindi è anche facile che vi sia una maniera deficitaria di gestire l'aggressività, piuttosto che il timore, la timidezza, piuttosto che la rabbia e questo spiega perché diventa più forte. Partendo dalla dipendenza da internet ci siamo resi conto che la maggior parte dei ragazzi che arrivava da noi aveva avuto problemi, episodi di cyberbullismo. Ci siamo resi conto che il cyberbullismo ha delle caratteristiche diverse da quelle dal bullismo tradizionale e quindi abbiamo pensato meritasse un'attenzione particolare».

Sono queste le parole dello psichiatra David Martinelli, che raccontano la nascita della struttura dedicata alla cura del bullismo virtuale, aperta al Policlinico Universitario Agostino Gemelli di Roma. Un ambulatorio che si affianca a quello per la cura delle dipendenze da internet<sup>1</sup> che, primo in Italia, dal 2009 ha curato oltre 600 persone; attraverso la psicoterapia e la terapia di gruppo, si riabilitano sia le vittime degli atti di cyberbullismo, sia i soggetti aggressivi e con disturbi comportamentali e tendenze antisociali<sup>2</sup>.

Ecco come funziona: esiste un centralino che si può chiamare, si fa una prima visita per capire l'entità del problema. Con le vittime, il focus di intervento farà riferimento alla capacità del giovane di gestire la propria aggressività, di solito trattenuta, per poter costruire il proprio spazio nel mondo e dotarsi degli strumenti per evitare di essere perseguitati. Con i bulli, interverremo invece sulla capacità di diventare empatici, evocando sentimenti di colpa, con lo scopo di lavorare sull'affettività.

Presso la struttura è disponibile uno spazio di ascolto anche per i fami-

1 Responsabile di entrambe le strutture è lo psichiatra Federico Tonioni dell'Istituto di Psichiatria e Psicologia dell'Università Cattolica.

2 L'ambulatorio fa riferimento al Day Hospital di Psichiatria e Farmacodipendenze del Gemelli, di cui è responsabile Pietro Bria, e all'Istituto di Psichiatria e Psicologia dell'Università Cattolica di Roma, di cui è responsabile Eugenio Mercuri.





liari delle vittime e dei cyberbulli.

Per accedere ai servizi dell'ambulatorio bisogna prenotare, la mattina, al numero 06 30154122.

## Le (brutte) parole del cyberbullismo<sup>3</sup>

Chiunque si occupi di giovani, dagli insegnanti agli educatori, senza ovviamente dimenticare i genitori, si trova ogni giorno a dover affrontare nuove realtà e nuovi termini legati allo svilupparsi di fenomeni come il cyberbullismo.

E queste sono le principali parole che caratterizzano gli atti di prepotenza nella Rete.

TERMINE	SIGNIFICATO
<i>Cyberstalking</i>	Persecuzione tramite mezzi informatici: invio ripetuto di messaggi contenenti minacce o forme intimidatorie.
<i>Harassment</i>	Molestia. Invio ripetuto di messaggi offensivi, scortesi e insultanti.
<i>Flaming</i>	Messaggi violenti e volgari mirati a suscitare una lite online.
<i>Denigration</i>	Sparlare di qualcuno online. Inviare o pubblicare pettegolezzi, dicerie crudeli o foto compromettenti per danneggiare la reputazione della vittima o le sue amicizie.
<i>Impersonation</i>	Sostituzione di persona: violare l'account di qualcuno, farsi passare per questa persona e inviare messaggi per dare una cattiva immagine della stessa, crearle problemi o pericoli e danneggiarne la reputazione o le amicizie.

<sup>3</sup> Tratto da Orizzonte Scuola, <http://www.orizzontescuola.it/news/parole-del-cyberbullismo>





<i>Outing and tri-ckery</i>	Rivelazioni e inganno: condividere online segreti o informazioni imbarazzanti su un'altra persona. Spingere con l'inganno qualcuno a rivelare segreti o informazioni imbarazzanti e poi condividerle online.
<i>Exclusion</i>	Escludere (bannare) deliberatamente una persona da un gruppo online (come una lista di amici) per ferirla.
<i>Cyberbasing o happy slapping</i>	Si tratta di aggressioni che hanno inizio nella vita reale e poi continuano con le foto o i filmati online.

## Il linguaggio della Rete<sup>4</sup>

*Alias/fake*: falsa identità assunta su internet (ad esempio su siti di social network). L'utente può scegliere un nome di fantasia, uno pseudonimo, o appropriarsi dei dati di una persona realmente esistente. Il termine *fake* può anche indicare una notizia falsa.

*App*: un software che si installa su smartphone, tablet o altri dispositivi portatili. Può offrire funzionalità di ogni tipo, come l'accesso ai social network, le previsioni del tempo, il consumo di calorie, i videogiochi, le novità musicali. Il termine deriva dalla contrazione del termine applicazione.

*Askare*: descrive una pratica molto diffusa negli adolescenti iscritti al social network ask.fm, ovvero quella di postare una domanda personale, quasi sempre in forma anonima, sulla bacheca di uno degli utenti registrati.

*Bannare/bandire*: l'atto che l'amministratore di un sito o di un servizio online (chat, social network, gruppo di discussione) effettua per vietare l'accesso a un certo utente. In genere si viene bannati/cancellati quando non si rispettano le regole di comportamento definite all'interno del sito.

*Caricare/uploadare/uploadare*: inserire un documento di qualunque tipo (audio, video, testo, immagine) online, anche sulla bacheca del proprio

<sup>4</sup> Testo tratto da Social Privacy come tutelarsi nell'era dei Social network promosso da Garante per la promozione dei dati personali, 2014, <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3140059>



profilo di social network.

*Chattare*: termine mutuato dalla parola inglese *chat*, letteralmente una chiacchierata. Il dialogo online, attraverso un sistema di messaggistica istantanea, può essere limitato a due persone o coinvolgere un gruppo più ampio di utenti.

*Condividere*: permettere ad altri utenti, amici/sconosciuti, di accedere al materiale (testi, audio, video, immagini) che sono presenti sul nostro computer o che abbiamo caricato online.

*Condizioni d'uso/useragreement/terms of use*: le regole contrattuali che vengono accettate dall'utente quando accede a un servizio. È sempre bene stamparle e leggerle con attenzione quando si decide di accettarle. Possono essere modificate in corso d'opera dall'azienda.

*Identità/profilo/account*: insieme dei dati personali e dei contenuti caricati su un sito internet o, più specificamente, su un social network. Può indicare anche solo il nome-utente che viene utilizzato per identificarsi e per accedere a un servizio online (posta elettronica, servizio di social network, chat, blog...).

*Geolocalizzazione*: identificazione della posizione geografica di un utente. Tra le tante modalità con cui viene rilevata si ricordano: il segnale gps dello strumento che si sta utilizzando oppure la triangolazione delle reti wi-fi rilevate dallo strumento con cui l'utente si collega in Rete.

*Hashtag*: il termine deriva dall'unione dei due termini inglesi *hash* (cancellotto) e *tag* (etichetta). Il carattere # viene anteposto dagli utenti di alcuni social network alle parole chiave dei propri messaggi. I messaggi così indicizzati possono essere raggruppati e ricercati in base all'argomento segnalato.

*Hater*: letteralmente chi odia. Il termine viene spesso utilizzato per indicare chi pubblica, spesso coperto dall'anonimato, messaggi offensivi o carichi di rabbia.

*Loggare/autenticarsi*: accedere a un sito o a un servizio online, facendosi identificare con il proprio nome-utente (login, username) e password (password chiave).

*Nickname*: pseudonimo.



*Pokare/mandare un poke:* è l'equivalente digitale di uno squillo telefonico fatto a un amico per attirarne l'attenzione. In origine, su Facebook, con un poke (cenno di richiamo) si chiedeva a uno sconosciuto il permesso di accedere temporaneamente al suo profilo per decidere se inserirlo nella propria rete di amici.

*Postare:* pubblicare un messaggio (post) – non necessariamente di solo testo – all'interno di un newsgroup, di un forum, di una qualunque bacheca online.

*Privacy policy/tutela della privacy/informativa:* pagina esplicativa predisposta dal gestore del servizio – a volte un semplice estratto delle condizioni d'uso del sito – contenente informazioni su come saranno utilizzati i dati personali inseriti dall'utente sul sito di social network, su chi potrà usare tali dati e quali possibilità si hanno di opporsi al trattamento<sup>5</sup>.

*Scaricare/downloadare/downloadare:* salvare sul proprio computer o su una memoria esterna (chiave usb, hard disk esterno...) documenti presenti su internet.

*Selfie:* indicano gli autoscatti o, comunque, le fotografie di se stessi nelle quali si vuole mostrare, alle spalle del soggetto, un'altra persona o un luogo. La pubblicazione di gallerie di selfie rappresenta una tendenza abbastanza comune in Rete.

*Server:* generalmente si tratta di un computer connesso alla Rete utilizzato per offrire un servizio (ad esempio, per la gestione di un motore di ricerca o di un sito di social network). Sono denominati client i computer (come quello di casa) che gli utenti utilizzano per collegarsi al server e ottenere il servizio.

*Sexting:* consiste nell'invio di messaggi provocanti o sessualmente espliciti (eventualmente con foto o video). Il termine sexting deriva dall'unione di due parole inglesi: sex (sesso) e texting (inviare messaggi testuali). Lo scambio di messaggi a contenuto erotico direttamente tramite cellulare o attraverso altri strumenti connessi in Rete (come social network e posta elettronica) è molto diffuso tra gli adolescenti.

*Snapchattare:* fare uno snapchat o snapchattare indica lo scambio di

<sup>5</sup> Per una definizione completa del termine informativa e una spiegazione dei diritti e dei doveri in tema di privacy, consultare il sito Internet [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)



messaggi che si autodistruggono sul social network Snapchat.

*Spam*: pubblicità e offerte commerciali indesiderate. Sui social network si diffondono spesso forme elaborate di social spam.

*Stalking*: il termine stalking viene utilizzato con varie accezioni, ma generalmente indica l'adozione di atti persecutori ripetuti (ad esempio, tramite sms, telefonate o forme di pedinamento) nei confronti di qualcuno. In Rete, tali attività moleste e intrusioni nella vita privata possono essere condotte con e-mail o altri tipi di messaggi istantanei oppure scambi indesiderati sui social network.

*Tag*: marcatore, etichetta virtuale, parola chiave associata a un contenuto digitale (immagine, articolo, video).

*Taggare*: attribuire una etichetta virtuale (tag) a un file o a una parte di file (testo, audio, video, immagine). Più spesso, sui social network, si dice che «sei stato taggato» quando qualcuno ha attribuito il tuo nome a un volto presente in una foto messa online. Di conseguenza, se qualcuno cerca il tuo nome, appare la foto indicata.

*Trolling*: definisce il comportamento di chi agisce online come un troll, provocando, insultando, aggredendo, pubblicando commenti negativi nei confronti di altri utenti della comunità virtuale.

*Tweet*: la traduzione inglese del termine cinguettio. Identifica un breve messaggio inviato sul social network Twitter.

## Estratto del file fornito da Facebook contro il cyberbullismo:

Ricorda che non è colpa tua e che può succedere a chiunque. Il bullismo si presenta in varie forme; ne costituiscono degli esempi divulgare cattiverie, far circolare false voci, pubblicare foto inappropriate, infastidire o perseguire qualcuno e rivolgergli commenti minacciosi.

Il bullismo potrebbe farti sentire a disagio e solo. Non è vero che sei solo: è importante trovare qualcuno che ti aiuti ad affrontare la situazione, quindi rivolgiti a una persona di cui ti fidi.

Se la vicenda si verifica online, assicurati di usare uno dei vari strumenti





offerti da Facebook per aiutarti a gestire il problema.

### **Strumenti e opzioni di Facebook**

**a.** Segnalazione di foto o post. Facebook esaminerà il post o la foto per controllare se viola gli Standard della comunità di Facebook, ovvero le normative che indicano i contenuti consentiti e vietati su Facebook. Se il contenuto viola gli standard, Facebook lo rimuoverà. Le segnalazioni sono confidenziali su Facebook: la persona che ha pubblicato il contenuto saprà che è stato segnalato, ma non chi ha inviato la segnalazione. Se la foto o il post sono sgradevoli ma non violano gli Standard della comunità di Facebook, durante la procedura di segnalazione puoi scegliere di contattare la persona che ha pubblicato il contenuto direttamente o di dividerlo con un adulto o un amico di fiducia chiedendo il suo aiuto.

**b.** Rimozione della persona dagli amici. La rimozione di una persona ne comporta la rimozione dalla tua lista di amici di Facebook, quindi non vedrai più i post di quella persona nella sezione Notizie.

**c.** Blocco della persona. La persona non potrà iniziare una conversazione con te o vedere il tuo profilo e, a sua volta, tu non potrai vedere il suo. Inoltre, non vi troverete nei reciproci risultati di ricerca.

### **Come difendersi. Nessuno ha il diritto di fare intenzionalmente del male a un'altra persona**

Un comportamento scorretto di solito non ha niente a che vedere con la vittima, ma dipende dalle insicurezze della persona che ha compiuto l'atto di bullismo o detto le cattiverie.

La tua sicurezza, fisica ed emotiva, è essenziale. Anche se condividere di aver subito atti di bullismo potrebbe metterti paura o farti sentire a disagio, un adulto o un amico di fiducia possono offrirti il sostegno di cui hai bisogno.

**a.** Mantieni la calma. Prima di fare qualsiasi cosa, respira profondamente. In questo modo penserai in modo più lucido e potrai prendere la migliore decisione possibile su chi contattare e che cosa dire. È preferibile non avvicinare la persona che ha compiuto gli atti di bullismo quando sei





agitato.

**b.** Parla con qualcuno di cui ti fidi. Se hai ricevuto minacce o la tua sicurezza ti preoccupa, rivolgiti subito a qualcuno di cui ti fidi. È importante informare qualcun altro della tua situazione in modo che possa offrirti l'aiuto e il sostegno di cui hai bisogno. Contatta un amico stretto, un familiare, un insegnante o anche le autorità.

**c.** Assicurati di essere al sicuro. Se parlare con la persona che ha compiuto gli atti di bullismo ti mette a disagio, considera la possibilità di farti accompagnare da un adulto o un amico di fiducia. Non rischiare di rimanere da solo con qualcuno con cui non ti senti al sicuro. Hai il diritto di difenderti, ma ti consigliamo di non metterti ancora più in pericolo rispondendo con cattiverie o facendo qualcosa di cui ti potresti pentire.

**d.** Non reagire. Comportarti da bullo con la persona che ha compiuto gli atti di bullismo fa solo sì che il ciclo continui e ti mette in pericolo. Se parli con la persona che ha compiuto gli atti di bullismo, usa un linguaggio semplice e diretto, parla con calma e resta convinto del fatto che ciò che la persona in questione ha fatto è sbagliato.

### Cosa fare

Ti consigliamo di pensare a diverse soluzioni che ti sembrano buone, in modo che se una non funziona, puoi provarne un'altra.

Nel caso di episodi di poco conto, come prese in giro o un solo commento cattivo.

**a.** Lascia correre. Se si tratta di qualcosa che non ti importa davvero e non ha effetti sulla tua reputazione, fai un respiro profondo e fai finta di niente. La maggior parte dei bulli si aspetta una reazione, mostra loro di avere il controllo non dandogliela vinta.

**b.** Elimina o rimuovi il tag dalla foto o dal messaggio offensivo. Se qualcuno ha pubblicato un contenuto che non ti piace, ti consigliamo semplicemente di eliminarlo o di rimuovere il tag. Ti consigliamo di stampare o catturare una screenshot prima di farlo, nel caso in cui dovesse servirti condividerla con un adulto di fiducia in un secondo momento.

**c.** Contatta la persona. Se qualcuno ha fatto un commento che non



ti piace, ti consigliamo di concedergli il beneficio del dubbio. Potrebbe trattarsi di un malinteso con la possibilità che la persona volesse essere divertente e non offensiva. Chiama o invia un messaggio alla persona in questione per spiegarle come ti senti.

**Nel caso di episodi più gravi, che ti turbano  
ma non ti mettono in pericolo**

**a.** Contatta la persona. Se qualcuno ha pubblicato o detto qualcosa che ti ferisce, digli che non ne sei felice e chiedigli di rimuovere il contenuto. Non è garantito che lo rimuoverà, ma se lo chiedi in modo chiaro e diretto, potrebbe farlo.

Rivolgi alla persona una semplice richiesta, ad esempio: «Ciao, il commento non era divertente. Potresti rimuoverlo?».

Se ritieni che la persona abbia pubblicato il contenuto volutamente per ferirti, aiutala a capire come ti senti. Prova a dirle: «Questo post/questa foto mi mette a disagio. Sono sicuro che non vorresti un contenuto simile sul tuo diario. Ti prego di rimuovere o eliminare il contenuto».

Se la persona rimuove il contenuto ma stai ancora male, chiedile di fornirti una spiegazione. Puoi dire: «Mi farebbe un enorme piacere se dicessi a tutti che si trattava di uno scherzo in modo da far sapere alle persone che ciò che hai scritto non è vero».

Se desideri contattare la persona su Facebook, puoi usare uno dei messaggi consigliati da Facebook o scriverne uno.

**b.** Blocca la persona. Quando blocchi qualcuno, la persona in questione non può inviarti messaggi, vedere i contenuti che pubblichi o aggiungerti agli amici.

**c.** Segnala i contenuti a Facebook. Indica in modo chiaro dove si trova il contenuto. Ti consigliamo di acquisire delle screenshot di post o foto offensive o conversazioni con la persona che si comporta da bullo.



### **Se ritieni che la tua sicurezza (o quella di un'altra persona) sia in pericolo**

Ad esempio se qualcuno ti perseguita, pubblica foto con esplicito contenuto sessuale, ti rivolge minacce dirette, tenta di estorcerti denaro o ti molesta sessualmente:

**a.** Rivolgiti a un adulto o un amico di fiducia. Anche se è difficile, ti consigliamo di parlare di ciò che sta accadendo con un familiare, un insegnante o un'altra persona di cui ti fidi. Mantieni la calma e, se possibile, mostra alla persona in questione tutte le prove a tua disposizione.

Potresti dire: «\_\_\_\_\_ sta diffondendo terribili cattiverie non vere su di me e non so cosa fare. Puoi aiutarmi a trovare un modo per impedire a questa persona di continuare a pubblicare cattiverie/foto che mi riguardano?»

Assicurati di sottolineare l'urgenza della situazione. Prova a dire: «\_\_\_\_\_ mi minaccia e ho davvero tanta paura. Mi serve subito il tuo aiuto».

Se parlare con un adulto ti mette in agitazione, chiedi a un amico di accompagnarti per darti sostegno. Potresti dire: «Puoi venire con me a parlare con mia mamma/mio papà/il mio insegnante? Mi farebbe davvero piacere avere il tuo sostegno».

**b.** Contatta le autorità. Se senti di trovarti in una situazione di pericolo, chiama il 113.

### **Mi hanno definito un bullo**

Compiere atti di bullismo è sempre sbagliato e nessuno deve tollerare questi comportamenti.

Ognuno è responsabile delle proprie azioni e, a prescindere da ciò che una persona dice o fa, il modo in cui ti comporti verso un'altra persona dipende sempre da te. Ricorda che non possiamo mai prevedere cosa ferirà qualcuno, quindi è meglio non correre rischi.

In genere, i ragazzi che compiono atti di bullismo verso altre persone:

- a.** non si preoccupano dei sentimenti delle altre persone;
- b.** non riescono a capire il punto di vista delle altre persone;



- c. usano un linguaggio aggressivo nei confronti delle altre persone;
- d. danno la colpa per le cose che non vanno bene agli altri;
- e. non riescono a gestire la rabbia e altre emozioni forti;
- f. vogliono il potere nelle relazioni;
- g. scatenano risse.

Se ti riconosci in uno di questi comportamenti, sarebbe una buona idea parlare con un adulto di fiducia come un familiare o un insegnante per chiedere il suo aiuto.

Ecco alcuni suggerimenti utili se sei stato accusato di bullismo.

**a.** Scusati. Anche se non ti ritieni colpevole, se qualcuno si sente ferito dalle tue parole o azioni, c'è qualcosa che non va. È importante scusarsi in modo sincero. Quando ti scusi: mostri di avere una forte personalità perché le persone capiscono che sei in grado di dire che ti dispiace; compi il primo passo verso la ricostruzione di una relazione; riesci a cambiare la tua reputazione in modo da non essere più considerato un «bullo». Le persone potrebbero rispettarci per aver provato a creare un ambiente migliore per te e i tuoi compagni chiarendo la questione e scusandoti.

Se non capisci perché hai ottenuto la reputazione da bullo, scusati e chiedi alla persona di dirti perché ciò che hai detto o fatto l'ha offesa. Di' alla persona che farai più attenzione e la situazione non si ripeterà.

È inoltre importante far sapere a tutti quelli che hanno assistito alla vicenda o visto il tuo post che ti dispiace e hai chiesto scusa. Invece di essere considerato un bullo, potrai essere ritenuto un esempio positivo per come rimediare a un atto di bullismo.

**b.** Se hai bisogno di aiuto per formulare le tue scuse, chiedi consiglio a un adulto o un amico di fiducia. Se hai paura o ti senti a disagio per il modo in cui scusarti o ricostruire la relazione, chiedi consiglio a un amico o un adulto di fiducia. Puoi chiedere all'amico o all'adulto di starti vicino quando scrivi il messaggio, chiami o incontri la persona. Parlare della situazione con un adulto o un amico di fiducia può aiutarti a comprendere meglio il tuo comportamento.

Ecco alcuni modi per iniziare la conversazione:

Se capisci che ti sei comportato in modo sbagliato e ti dispiace:





Con la persona che hai offeso: «Mi dispiace davvero tanto per il mio comportamento. Capisco perché ti ha offeso. Rimuoverò subito la foto/il post. Non avrei mai dovuto farlo. Spero che tu possa accettare le mie scuse»

Con un amico di fiducia:

«Non stavo pensando quando ho pubblicato quel messaggio su \_\_\_\_\_, mi dispiace davvero di avergli/le fatto del male. Tutti dicono cattiverie su di me e io non voglio essere considerato un bullo. Mi servirebbe davvero un consiglio su come scusarmi».

Se sei confuso o sorpreso di essere stato accusato di bullismo, dal momento che non intendevi offendere nessuno, scusati e chiedi cosa hai fatto di male.

Con la persona che hai offeso: «Mi dispiace davvero tanto per il mio comportamento. Non avevo idea che ciò che ho detto fosse così offensivo. Non volevo davvero ferirti. Puoi accettare le mie scuse? Fammi sapere se posso fare qualcos'altro per aiutarti».

Con gli amici che sanno dell'accaduto: «Giovedì ho scritto qualcosa di offensivo sulla bacheca di \_\_\_\_\_. Pensavo che fosse divertente, ma ora capisco che ho sbagliato. Ho chiesto scusa e vorrei che tutti sapessero che mi dispiace molto».

Con un amico di fiducia: «\_\_\_\_\_ mi ha inviato un messaggio dicendo che è rimasto/a male per ciò che ho detto, ma non capisco cosa ho fatto di male. Non volevo davvero fargli/le del male. Sai perché ci è rimasto/a così male? Voglio scusarmi, ma non so cosa dire».

Se ritieni di non aver fatto niente di male e di aver risposto solo perché sei stato ferito per primo:

Con la persona che hai offeso: «Il contenuto che ho pubblicato non era carino e mi dispiace. Ero offeso/a per quello che mi avevi detto l'altro giorno e invece di dirtelo ho pubblicato quel messaggio. Continuo a pensare che quello che hai detto sia ingiusto, ma voglio scusarmi e spero che tu possa fare lo stesso. Dirò a tutti che mi sono comportato/a male e spero che lo farai anche tu».

Con un amico di fiducia: «Vorrei parlarti. La scorsa settimana, \_\_\_\_\_ ha detto qualcosa che mi ha fatto davvero arrabbiare, quindi ho pubblicato



quell'orribile cattiveria. So che era sbagliato, ma in quel momento pensavo che fosse la cosa giusta da fare. Voglio scusarmi, ma non so cosa dire. Penso che abbiamo sbagliato entrambi e ci dovremmo scusare a vicenda».

### **Prevenzione del bullismo**

Aiuta la tua comunità a creare un ambiente in cui sia chiaro che qualsiasi forma di bullismo non è sinonimo di popolarità.

**a. Informati.**

Informati sul bullismo e parla con i tuoi amici in modo che ti propongano delle idee su come prevenirlo.

**b. Impegnati.**

Invita gli amici a condividere le loro storie.

Crea un'associazione, organizza una campagna o un evento per sensibilizzare gli altri sul problema.

Sii un modello e un mentore per gli altri studenti in tema di sicurezza online e offline

**c. Usa le tue informazioni personali con intelligenza online.**

Decidi chi può vedere le tue informazioni impostando i controlli sulla privacy sul tuo account Facebook.

Proteggi la tua password e cambiala con regolarità.

Esci dagli account quando smetti di usare il computer.

Non aprire né rispondere ai messaggi di persone che non conosci.

**d. Sii responsabile.**

Fermati a pensare prima di pubblicare un contenuto. Non pubblicare qualcosa che potrebbe compromettere la tua reputazione o quella di altre persone. Ricorda di trattare le altre persone come vorresti che loro trattassero te.



# Codice di autoregolamentazione per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo<sup>6</sup>

Una bozza del primo *Codice di autoregolamentazione per il contrasto al cyberbullismo* è stata approvata nella primavera del 2014. Il testo prevede che gli operatori della Rete, e in particolare coloro che agiscono all'interno dei servizi social, si impegnino fermare qualsiasi episodio di cyberbullismo segnalato dagli utenti.

Il documento specifica che i meccanismi e i sistemi di segnalazione – come, ad esempio, un bottone presente sulle pagine web – dovranno essere adeguatamente visibili e cliccabili all'interno della pagina visualizzata; e dovranno essere anche semplici e diretti, in modo da consentire a bambini e adolescenti l'immediata segnalazione di situazioni di pericolo.

Si tratta del primo caso di autoregolamentazione da parte degli operatori e delle istituzioni: un intervento ritenuto necessario anche a seguito dei gravi fatti di cronaca che hanno visto alcuni giovanissimi arrivare a gesti estremi dopo essere stati oggetto di insulti e diffamazioni su internet.

## Premesse

**a.** La progressiva diffusione in Italia del fenomeno del cyberbullismo, inteso come l'insieme di atti di bullismo e di molestia effettuati tramite mezzi elettronici come l'e-mail, la messaggistica istantanea, i blog, i telefoni cellulari e/o i siti web posti in essere da un minore, singolo o da un gruppo, che colpiscono o danneggiano un proprio coetaneo incapace di difendersi.

**b.** La consapevolezza del ruolo assunto negli ultimi anni dai siti di social network, che ampliano in maniera significativa le reti sociali dei giovani di oggi e possono rappresentare lo spazio privilegiato per la nascita di dinamiche malsane che rischiano di svilupparsi anche off-line.

<sup>6</sup> La riunione tecnica è stata presieduta dal viceministro dello Sviluppo economico, Antonio Catricalà, con l'accordo dei rappresentanti delle istituzioni (come Agcom e Garante per l'infanzia), le associazioni italiane del settore e le associazioni (Confindustria digitale, Assoprovider,...) e i colossi globali come Google e Microsoft.



c. La necessità di rafforzare l'azione di tutela dei minori riguardo ai contenuti presenti in Rete e ai comportamenti da essi stessi adottati nell'utilizzarla, ignari o scarsamente coscienti dei meccanismi di protezione della privacy e dei rischi a cui sono esposti rendendo pubblici dettagli e comportamenti inerenti la propria vita privata e quella dei loro coetanei.

d. Il riconoscimento da parte della normativa nazionale del diritto del minore a un sano ed equilibrato sviluppo psico-fisico, così come previsto dalla Convenzione Internazionale sui Diritti del Bambino, adottata a New York dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989, e ratificata dall'Italia con legge 27 maggio 1991, n. 176.

e. La crescente tendenza dei giovani a sviluppare, attraverso l'uso dei nuovi media, una forma di socialità aggressiva e violenta che può indurre all'adozione di quei comportamenti discriminatori e denigratori verso i propri coetanei che spesso sfociano in episodi di cyberbullismo, attraverso la diffusione di post e immagini o la creazione di gruppi contro.

f. La necessità di affrontare il fenomeno del cyberbullismo promuovendo tra le nuove generazioni un uso positivo della Rete, quale strumento funzionale alla crescita e all'arricchimento di bambini e adolescenti, oltre che la conoscenza dei meccanismi di sicurezza e degli strumenti di tutela predisposti dagli stessi operatori del settore.

### **Art. 1**

1. Gli operatori che forniscono servizi di social networking, i fornitori di servizi online, di contenuti, di piattaforme User Generated Content e social network che aderiscono al presente Codice, di seguito denominati aderenti, si impegnano ad attivare appositi meccanismi di segnalazione di episodi di cyberbullismo, al fine di prevenire e contrastare il proliferare del fenomeno.

### **Art. 2**

1. I sistemi di segnalazione che gli aderenti sono chiamati a mettere a disposizione di bambini e adolescenti devono essere adeguatamente visibili all'interno della pagina visualizzata, semplici e diretti, in modo da consentire loro l'immediata segnalazione di situazioni a rischio e di pericolo.

2. Gli aderenti si impegnano nell'adozione delle misure necessarie a garantire che l'accessibilità ai sistemi di segnalazione e il riscontro fornito all'utente che ne faccia uso siano fruibili nella lingua dello stesso utente che effettua la segnalazione.

### **Art. 3**

1. Gli aderenti si impegnano a rendere efficienti i meccanismi di risposta alle segnalazioni (effettuati da personale opportunamente qualificato) azionati in termini di tempi di rimozione dei contenuti lesivi per la vittima del cyberbullismo, non superiori alle 2 ore dall'avvenuta segnalazione, al fine di evitare che le azioni si ripetano e/o si protraggano nel tempo, amplificando gli effetti che la condotta del cyberbullo ha in Rete sulla vittima, per la quale l'efficacia della segnalazione costituisce l'unico strumento possibile di controllo.

2. Gli aderenti si impegnano, per quanto tecnicamente possibile e praticabile, a garantire ulteriore efficacia al contrasto del fenomeno del cyberbullismo anche attraverso l'oscuramento cautelare temporaneo del contenuto lesivo segnalato.

### **Art. 4**

1. Nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati personali, gli aderenti potranno promuovere e attuare apposite politiche che consentano alle Autorità competenti di risalire all'identità di coloro che utilizzano il servizio per porre in essere comportamenti discriminatori e denigratori con l'intento di colpire o danneggiare l'immagine e/o la reputazione di un proprio coetaneo.

2. Gli aderenti si impegnano altresì a sensibilizzare con campagne di formazione e informazione sull'uso consapevole della Rete, ciascuno per quanto di propria competenza e sulla base di linee guida indicate dal Comitato di cui all'articolo 5, l'utenza internet sulla possibilità per chi pone in essere comportamenti discriminatori e denigratori con l'intento di colpire o danneggiare l'immagine e/o la reputazione di un minore di essere scoperto e per le vittime sulla concreta possibilità di difesa offerta dal presente Codice.



### **Art. 5**

1. Al fine di monitorare periodicamente l'effettiva applicazione del Codice da parte degli operatori aderenti, è istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico un Comitato di monitoraggio, composto da esperti di comprovata esperienza e professionalità sulle tematiche connesse alla protezione dei minori e all'utilizzo delle nuove tecnologie e dai firmatari del presente Codice.

2. In esito al monitoraggio, qualora venga riscontrato il reiterato mancato rispetto degli impegni assunti con il presente Codice da parte dei Firmatari, il Comitato potrà, in esito ad apposita procedura, formulare uno specifico Richiamo nei confronti dell'Aderente che se ne sia reso responsabile.

3. Il Comitato ha, inoltre, il compito di favorire studi e ricerche sul fenomeno del cyberbullismo anche attraverso una relazione annuale sul fenomeno e sull'efficacia delle misure intraprese dagli Aderenti.

4. La partecipazione al Comitato non comporta oneri per lo Stato.





## Conclusione

«Un cattivo esempio viene da tutte quelle pubblicità, apparentemente innocue, in cui i gestori di connettività Internet esaltano la convenienza di tariffe e ore di connessione, ma nessuno si preoccupa di informare sui rischi e sui pericoli di un uso smisurato delle nuove tecnologie».

Queste le parole del prof. Tonioli, psichiatra del Centro dipendenze da Internet del Gemelli di Roma, che hanno rappresentato il filo conduttore di questi volume, perché permettono di osservare, da una diversa prospettiva, il mondo di Internet e dei Social Media. Uno sguardo che non si è fermato solo a una lettura superficiale del fenomeno, ma che ha affrontato quello della nascita di una *nuova emotività*, alla quale è stato destinata tutta la seconda parte del libro.

La scoperta, per così dire, che nella nostra cultura manca una vera e propria educazione o, più precisamente, la cultura necessaria a sviluppare un uso responsabile dei nuovi strumenti di comunicazione ha costituito la base su cui poi si sono sviluppati i capitoli successivi.

I pericoli nell'utilizzo della Rete, e in particolare dei Social Network, esistono. E si vedono. Anzi si sentono nei fatti di cronaca, alcuni dei quali raccolti nella quarta parte, dedicata alle storie. E sono sia storie tristi — quando una ragazzina di 15 anni picchia una coetanea, mentre l'amica registra tutto e lo mette in Rete — sia storie di coraggio e reazione, come quella di una mamma che denuncia alla polizia le persecuzioni del proprio figlio, mettendo così fine alle molestie.

E mentre si abbassa l'età degli utenti della Rete si alzano anche le dovute cautele in tutto il mondo.





## conclusione

Risale a pochi giorni fa (agosto 2014) la notizia che è stata sviluppata una versione di YouTube, il più importante canale di diffusione dei video su internet, per i bambini sotto ai 10 anni. In questa sezione specifica tutti i contenuti e commenti saranno controllati e selezionati da esperti. E sempre a loro, i nativi digitali, Google si sta rivolgendo per conquistare nuove fette di mercato nel rispetto dei piccoli utenti (grazie ai ferrei controlli delle leggi americane).

E da noi, in Italia? Molto è stato fatto e molto è ancora da fare.

E un piccolo contributo arriva anche da questo manuale, il cui titolo, *Internet (non) è un gioco per ragazzi*, è stato scelto apposta per fornire uno spunto di riflessione, mentre i contenuti dei diversi capitoli vogliono offrire strumenti concreti che in mano ai genitori, agli insegnanti o agli educatori possano diventare un'occasione di tutela, ma anche un'opportunità. Un mezzo, Internet, che nelle mani dei nativi digitali potrebbe trasformare in meglio il mondo in cui vivono! Ma senz'altro anche in peggio, se non fosse usato in modo responsabile.

Un grazie particolare va alla fondazione *Fondazione Johnson & Johnson* che con il proprio contributo, ma soprattutto con il proprio impegno, «punta ad accrescere la qualità della vita delle comunità in cui opera, e in questa prospettiva collabora con le istituzioni, le organizzazioni senza scopo di lucro e le associazioni di volontariato».







## Bibliografia

Cellotto S., *Bullismo elettronico: aspetti psicologici e aspetti legali*, tesi di laurea, 2014, Università degli Studi di Genova

D'Anna G., *Quando il bullismo entra in classe. Indagine sugli studenti delle scuole superiori italiane*, 2006, Firenze

Iannacone N., *Stop al cyberbullismo*, 2009, Edizioni la Meridiana, Mol-fetta

## Sitografia

[http://bologna.repubblica.it/cronaca/2013/04/03/news/cyberbullismo\\_un\\_ragazzo\\_su\\_tre\\_costretto\\_a\\_subire\\_aggressioni\\_online-55819567/](http://bologna.repubblica.it/cronaca/2013/04/03/news/cyberbullismo_un_ragazzo_su_tre_costretto_a_subire_aggressioni_online-55819567/)

[http://images.savethechildren.it/IT/f/img\\_pubblicazioni/img56\\_b.pdf](http://images.savethechildren.it/IT/f/img_pubblicazioni/img56_b.pdf)

<http://permillemolucche.wordpress.com/>

<http://www.garanteprivacy.it>

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3140059>

<http://www.ilgiorno.it/rho/cronaca/2014/02/07/1021997-bullismo-femminile-bollate-video-ragazze.shtml#1>

<http://www.orizzontescuola.it/news/parole-del-cyberbullismo>

<http://www.psiben.it/specialisti/dott-ssa-tatiana-de-santis/>

<http://www.sicurinrete.it/superkids/manuale-superkids.pdf>

<http://www.smontailbullo.it>

<http://www.webnews.it/2014/05/21/Facebook-lancia-il-programma->



contro-bullismo-cyberbullismo-italia/

<https://support.google.com/websearch/troubleshooter/3111061?hl=it>

<https://www.Facebook.com/unavidadasocial>

<https://www.google.it/safetycenter/families/start/>

[www.sip.it/documenti/osservatoriobam/risultati\\_indagine\\_2006.pdf](http://www.sip.it/documenti/osservatoriobam/risultati_indagine_2006.pdf)

## Articoli

*Abusi e atti di bullismo da bimbi accorciano la vita*, Adnkronos Salute  
[http://www.adnkronos.com/salute/sanita/2014/06/13/abusi-atti-bullismo-bimbi-accorciano-vita\\_hxyDToAFjEbUc1iiBmGMM.html](http://www.adnkronos.com/salute/sanita/2014/06/13/abusi-atti-bullismo-bimbi-accorciano-vita_hxyDToAFjEbUc1iiBmGMM.html)

*Adolescenti in Piemonte, il bullismo dilaga anche su chat e social network*,  
(<http://www.lastampa.it/2013/11/07/edizioni/novara/adolescenti-il-bullismo-dilaga-su-chat-e-social-network-dPNnTsT3ARg030IS8u6xQK/pagina.html>)

*Castedduonline*, 8 febbraio 2014, [www.castedduonline.it](http://www.castedduonline.it)

Ferroni E., *La gazzetta di santa, La nuova generazione touch screen*,  
[http://www.gazzettadisanta.eu/articoli/gi\\_130723.html](http://www.gazzettadisanta.eu/articoli/gi_130723.html)

Ganci A., *Cyberbullismo, è allarme al Sud. Pericolo per il 77% dei ragazzi*,  
<http://www.qds.it/16101-cyberbullismo-e-allarme-al-sud-pericolo-per-il-77-dei-ragazzi.htm>

Gasperini B., *Mia figlia è una bulla?*, [http://d.repubblica.it/famiglia/2013/04/16/news/bullismo\\_femminile-1610687/](http://d.repubblica.it/famiglia/2013/04/16/news/bullismo_femminile-1610687/)

*La Stampa*, 11 febbraio 2014

Lucchelli C., *Il Tirreno*, <http://iltirreno.gelocal.it/italia-mondo/2014/02/10/news/cyberbullismo-e-adesamenti-in-internet-dietro-un-caso-denunciato-se-ne-nascondono-cento-1.8641145>

Martellato M., <http://www.lastampa.it/2014/02/11/italia/cronache/padova-lombra-del-cyberbullismo-sul-suicidio-di-una-ragazza-di-anni-MTlect34378FleiWcvqkGI/pagina.html>

Menesini E., *Vecchie e nuove forme di bullismo. Dall'evoluzione del fenomeno ai modelli di intervento a scuola*, in *Cittadini in crescita* n. 1/2007, numero monografico *Bullismo: che fare?*, p. 29.



Papi G., *Quotidiano.net*, (<http://www.lanazione.it/arezzo/cronaca/2013/01/25/835723-arezzo-facebook-bullismo-cyberbullismo-molestie.shtml>)

Pappalardo M., *Mondo Erre*, <http://www.mondoerre.it>

Pini V., *Il bullismo erode la salute, più a lungo si è vittime e più fa male*, [http://www.repubblica.it/salute/ricerca/2014/02/17/news/bullismo\\_ero-de\\_salute\\_pi\\_a\\_lungo\\_si\\_vittime\\_pi\\_fa\\_male-78836392/](http://www.repubblica.it/salute/ricerca/2014/02/17/news/bullismo_ero-de_salute_pi_a_lungo_si_vittime_pi_fa_male-78836392/)

Pisano L., Saturno M.E., *Le prepotenze che non terminano mai: tipologie, proprietà e aspetti epidemiologici del Cyberbullismo*; in *Psicologia Contemporanea*, 210, 2008; pp.40-45

*Vittime del bullismo da piccoli, ansiosi e depressi da adulti*, [http://www.corriere.it/salute/neuroscienze/13\\_febbraio\\_22/ansia-depressione-danni-bullismo\\_0c9959a8-7c1b-11e2-9e78-60bc36ab9097.shtml](http://www.corriere.it/salute/neuroscienze/13_febbraio_22/ansia-depressione-danni-bullismo_0c9959a8-7c1b-11e2-9e78-60bc36ab9097.shtml)

