

DOSSIER CYBERBULLISMO

A cura di: **S.O.S. IL TELEFONO AZZURRO ONLUS**



Caratteristiche e peculiarità

Diffusione del fenomeno

I protagonisti

I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Conseguenze

Le attività di Telefono Azzurro

Caratteristiche e peculiarità

Bambini e adolescenti italiani: always on

In una società ipertecnologica infatti, in cui le possibilità di connessione sono costanti, **gli adolescenti sono abituati ad utilizzare le nuove tecnologie fin da bambini** per giocare, comunicare, tenersi aggiornati, imparare, fare acquisti. “Always on”: per relazionarsi con gli amici, esprimersi e comunicare, condividere opinioni, foto e video, a tal punto che spesso i ragazzi sacrificano le ore di sonno per rimanere connessi nella penombra della stanza in piena notte.

Le nuove tecnologie hanno infatti rivoluzionato linguaggi e comportamenti dei giovani, influenzando di conseguenza le relazioni interpersonali, al punto che spesso la dimensione online ha la stessa valenza di quella reale o si affianca ad essa in modo complementare.

Bambini e adolescenti passano molto tempo ogni giorno online, come dimostrano sia ricerche internazionali^[2] che nazionali^[3] : per questo **episodi di cyberbullismo** in particolare tra preadolescenti ed adolescenti sono **cresciuti esponenzialmente negli ultimi anni**, come anche lo stesso Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro rileva da alcuni anni. I bambini e gli adolescenti che contattano il servizio di ascolto e consulenza per problematiche relative ad episodi di cyberbullismo, infatti, dimostrano come il confine tra online e offline per bambini e adolescenti sia estremamente labile.

Cos'è il cyberbullismo?

Il cyberbullismo si può definire come **l'uso delle nuove tecnologie per minacciare, intimidire, mettere a disagio ed escludere altre persone**, spesso percepite come più deboli. In tale fenomeno, le prepotenze (attuate in modo intenzionale e ripetuto) hanno la capacità di propagarsi all'istante, con un'assenza di limiti spazio-temporali. Il termine definisce un **comportamento intenzionale e ripetuto** nel tempo.

Le prevaricazioni possono essere **messe in atto da un singolo o dal gruppo** e spesso ciò avviene sotto gli occhi di un vasto pubblico di spettatori. La vittima ha la sensazione di poter essere raggiunta dovunque si trovi, senza distinzione tra pubblico e privato, tra giorno e notte.

Nonostante spesso venga ritenuto che il bullismo e il cyberbullismo si svolgano su due piani differenti – il primo in un piano di realtà, mentre il secondo in un piano digitale – possiamo affermare che entrambi intacchino la vita reale dei bambini e degli adolescenti, anche quando i soprusi sono perpetrati attraverso il cellulare o il computer^[1].

[1] A questo proposito, si veda ad esempio Umaña-Taylor, A.J., Tynes, B.M., Toomey, R.B., Williams, D., & Mitchell, K. (2015). Latino adolescents' perceived discrimination in online and off-line settings: An examination of cultural risk and protective factors. *Developmental Psychology*, 51(1), 87-100.

[2] Si veda a questo proposito per esempio <http://www.apa.org/monitor/oct06/cyberbullies.aspx>

[3] Si veda a questo proposito “Osservatorio Adolescenti: pensieri, emozioni e comportamenti dei ragazzi di oggi”, a cura di Telefono Azzurro e Doxa kids, 2014.



Caratteristiche e peculiarità

Quali peculiarità?

Rispetto al bullismo 'tradizionale' la **componente 'cyber'** ha alcune **caratteristiche specifiche**, di cui occorre tenere conto per poter intervenire tempestivamente negli episodi di cyberbullismo e prevenirli attraverso la diffusione di una cultura di assunzione di responsabilità delle proprie azioni online.

PERVASIVITÀ Il cyber bullismo può avvenire in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. Gli attacchi di cyber hanno insiti in sé un rischio maggiore, dovuto alla diffusione massiccia e istantanea che coinvolge un largo pubblico senza nessun tipo di controllo.

PERSISTENZA I contenuti diffusi in rete rischiano in rimanere online per lungo tempo e sono difficili da rimuovere, anche quando gli atti di bullismo cessano.

ANONIMATO E MANCANZA DI EMPATIA la Rete garantisce in molti casi l'anonimato. La distanza fisica creata dallo schermo riduce l'empatia, e quindi la capacità di comprendere lo stato d'animo della 'vittima'.

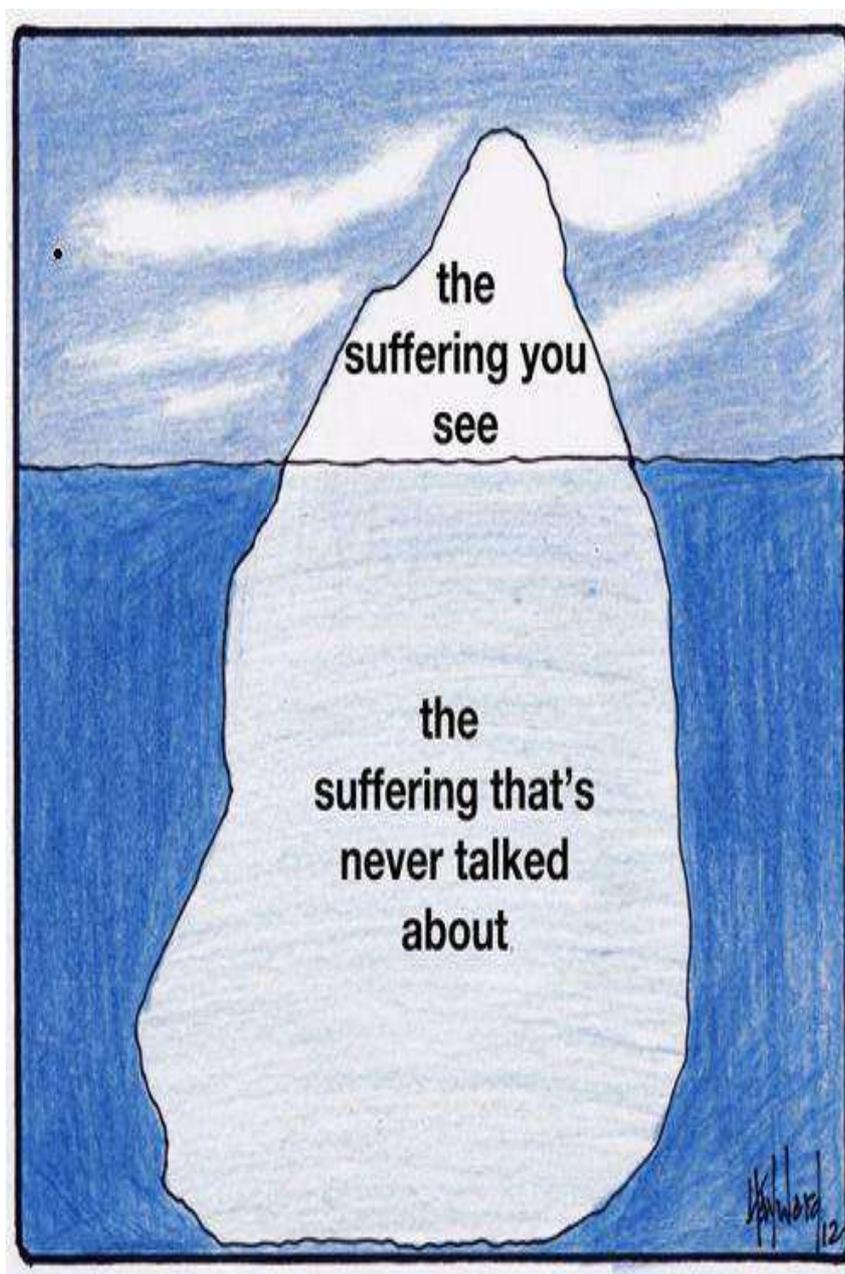
Un fenomeno sommerso

Se da un lato i casi – spesso solo i più gravi – di cyberbullismo scuotono l'opinione pubblica per la drammaticità degli insulti digitati (con leggerezza) da pre-adolescenti e adolescenti, dall'altro mettono in luce **una realtà conosciuta da insegnanti e genitori solo nelle sue manifestazioni più conclamate, la cui mole rimane però latente e ancora troppo spesso avvolta da un'aura di silenzio.**

Ciò che arriva agli adulti sembra essere infatti solo l'eco di un fenomeno che rimane in gran parte sommerso e sconosciuto, spesso rafforzato dall'anonimato che le nuove tecnologie offrono ai cyber bulli.

Ne deriva che approcciandoci al tema cyberbullismo si debba necessariamente tenere conto, oltre che della sfera online, anche di quella sociale, relazionale ed affettiva che si dispiegano nel contesto scolastico e familiare in cui è inserito il minore.

In tale ottica, è auspicabile che vengano attuate innanzitutto azioni di sensibilizzazione che iscrivano il bullismo ed il cyberbullismo all'interno di una cornice più ampia e più articolata, che consenta di dare il giusto peso al contesto sociale allargato in cui gli episodi iniziano, e non solo a quanto accade online.



Diffusione del fenomeno

La letteratura scientifica internazionale di riferimento, in tema di cyberbullismo (e sue declinazioni), nel corso degli anni ha analizzato diversi aspetti del fenomeno ed altri aspetti ad esso riconducibili.

Negli ultimi anni, in particolare, è stato registrato un aumentato interesse verso questa tematica, considerate le importanti implicazioni sia a breve (es.: sintomi fisici; drop-out scolastico; etc.; es. Due et al, 2005^[1]) che a lungo termine (es.: disturbi psicologici cronici; problemi relazionali; disadattamento) e relativi costi individuali e sociali (Copeland et al 2014; Olweus & Limber, 2010)^[2].

Secondo una ricerca effettuata in **contesto americano** nel 2014, il 43% dei minori intervistati ha subito atti di cyberbullismo almeno una volta nella vita. 1 su 4 è stato vittima di comportamenti aggressivi o prevaricatori online più di una volta ^[3a]. In un'altra indagine condotta sempre nello stesso anno, il 61% degli adolescenti ha dichiarato di essere stato vittima di post cattivi o imbarazzanti sui social network ^[4a].

Se i dati USA tracciano un dilagare del fenomeno in modo particolarmente rilevante, i **dati** a disposizione per il contesto **europeo** appaiono meno allarmanti, anche se non marginali. Secondo una ricerca condotta nell'anno scolastico 2013-2014 dal National Center for Education Statistics and Bureau of Justice Statistics, emerge che il 7% degli studenti tra i 6 e i 12 anni sono stati vittime di cyberbullismo.

I risultati di un'altra ricerca del 2013, condotta dal Centers for Disease Control and Prevention, mostrano come **1 preadolescente su 6** (15% degli studenti delle scuole secondarie di primo grado - 9-12enni) sia stato **bullizzato online** nell'anno precedente.

Il **dato è confermato anche in Italia** da una ricerca europea sul bullismo e la sua incidenza, svolta nell'ambito dell' **Europe Anti-Bullying Project** (2013)^[3], su un campione di ragazzi provenienti da 6 Paesi EU, e svolta in Italia da Telefono Azzurro - su un campione rappresentativo a livello nazionale, composto da 5042 studenti (età 12-18 anni), che frequentavano diverse scuole secondarie di I e II grado - riporta che il **15,9%** dei ragazzi italiani è vittima di bullismo online o offline.

Pur considerando le caratteristiche individuali, le dinamiche interpersonali dei singoli attori, i valori del sistema di appartenenza, è condivisa la visione del **bullismo online** così come quello offline come **fenomeno cross-culturale**, e **l'uso del "potere" per porre sotto pressione** o esercitare controllo verso l'altro è osservabile al di là di confini nazionali e sovranazionali.

^[1] Due, P., [Holstein, B. E.](#), Lynch, J., Diderichsen, F., Gabhain, S. N., Scheidt, P., ... Health Behaviour in School-Aged Children Bullying Working Group (2005). [Bullying and symptoms among school-aged children: international comparative cross sectional study in 28 countries.](#) *European Journal of Public Health*, 15(2), 12832.

^[2] Copeland, W. E., Wolke, D., Lereya, S. T., Shanahan, L., Worthman, C., & Costello, E. J. (2014). Childhood bullying involvement predicts low-grade systemic inflammation into adulthood. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111, 7570–7575. <http://dx.doi.org/10.1073/pnas.1323641111>

^[3] Europe Anti-Bullying-Project (2013) promosso dal programma europeo Daphne III, ha riunito sei Paesi (Lettonia, Lituania, Estonia, Bulgaria, Grecia e Italia), ciascuno rappresentato da un'organizzazione nazionale che si impegna nella prevenzione del bullismo. Il Telefono Azzurro rappresenta l'Italia. <http://www.e-abc.eu/it/>; <http://www.antibullying.eu/it>

^[4] www.prevnet.ca - Canada's authority on research and resources for bullying prevention

^[5] Craig W.M., & Harel-Fisch Y. (2004). Bullying, physical fighting and victimization. In C. Currie, C. Roberts, A. Morgan, R. Smith, W. Settertobulte, O. Samdal, and V.B. Basmussen. Young people's health in context: *International report from the HBSC 2001/01 survey*. WHO Policy Series: Health policy for children and adolescents. 2004: 4: 133-144. Copenhagen: WHO.

^[6] Craig, W., Harel-Fisch, Y., Fogel-Grinvald, H., Dostaler, S., Hetland, J., Simons-Morton, B., ... HBSC Bullying Writing Group. (2009). A cross-national profile of bullying and victimization among adolescents in 40 countries. *International Journal of Public Health*, 54(Suppl 2), 216–224. <http://doi.org/10.1007/s00038-009-5413-9>

^[3 a] Olweus, D., & Limber, S. P. (2010). Bullying in school: Evaluation and dissemination of the Olweus Bullying Prevention program. *American Journal of Orthopsychiatry*, 80, 124–134. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1939-0025.2010.01015.x>

Moessner, C. (2014). "Cyberbullying, Trends and Tudes." NCPCC.org., <http://www.ncpc.org/resources/files/pdf/bullying/Cyberbullying%20Trends%20-%20Tudes.pdf>;

<http://www.ncpc.org/resources/files/pdf/bullying/Teens%20and%20Cyberbullying%20Research%20Study.pdf>

^[4 a] Anderson J., Bresnahan M., Musatics C. (2014). Combating weight-based cyberbullying on Facebook with the dissenter effect. *Cyberpsychology Behavior and Social Networking*, 281-6.

Diffusione del fenomeno

Sebbene sia elevata l'attenzione riservata al fenomeno negli ultimi anni, **il reale impatto ne è probabilmente sottostimato**: numerosi, infatti, sono i casi "sommersi", che non vengono alla luce e nei quali le vittime non riescono a sottrarsi alle prepotenze dei bulli^[1].

In **Italia** infatti **Telefono/e-mail/chat/social network/SMS** sono **usati** sempre più spesso per **minacciare** o **intimidire** qualcuno.

Per dare un inquadramento del fenomeno, secondo l'indagine condotta da Telefono Azzurro e Doxa kids (2014)^[2], **1 adolescente su 3 ha trovato online proprie foto non autorizzate**, **1 su 5 ha trovato proprie foto imbarazzanti**; più di **1 su 7 ha trovato online propri video non autorizzati**, più di **1 su 10 ha trovato propri video imbarazzanti**.

Lo stesso trend viene riscontrato anche nel 2015.

Nell'ultima indagine (2015) ^[3] condotta da Telefono Azzurro e Doxa kids su un campione di 600 12-18enni italiani quasi **1 ragazzo su 10 (8%)** di quelli intervistati ha dichiarato di **aver diffuso informazioni/video che umiliano qualcuno**.

Se più di **1 ragazzo su 6 (21%)** ha dichiarato di essere stato **vittima di bullismo**, più di **1 su 10 (12%)** individua in **internet il contesto in cui sono avvenute queste violenze con maggiore frequenza**.

Ciò che preoccupa è il silenzio che ancora troppo spesso permea le vittime di queste prevaricazioni.

Si stima infatti che solo **1 minore su 10** informi un adulto dell'essere stato vittima di bullismo offline o online ^[3].

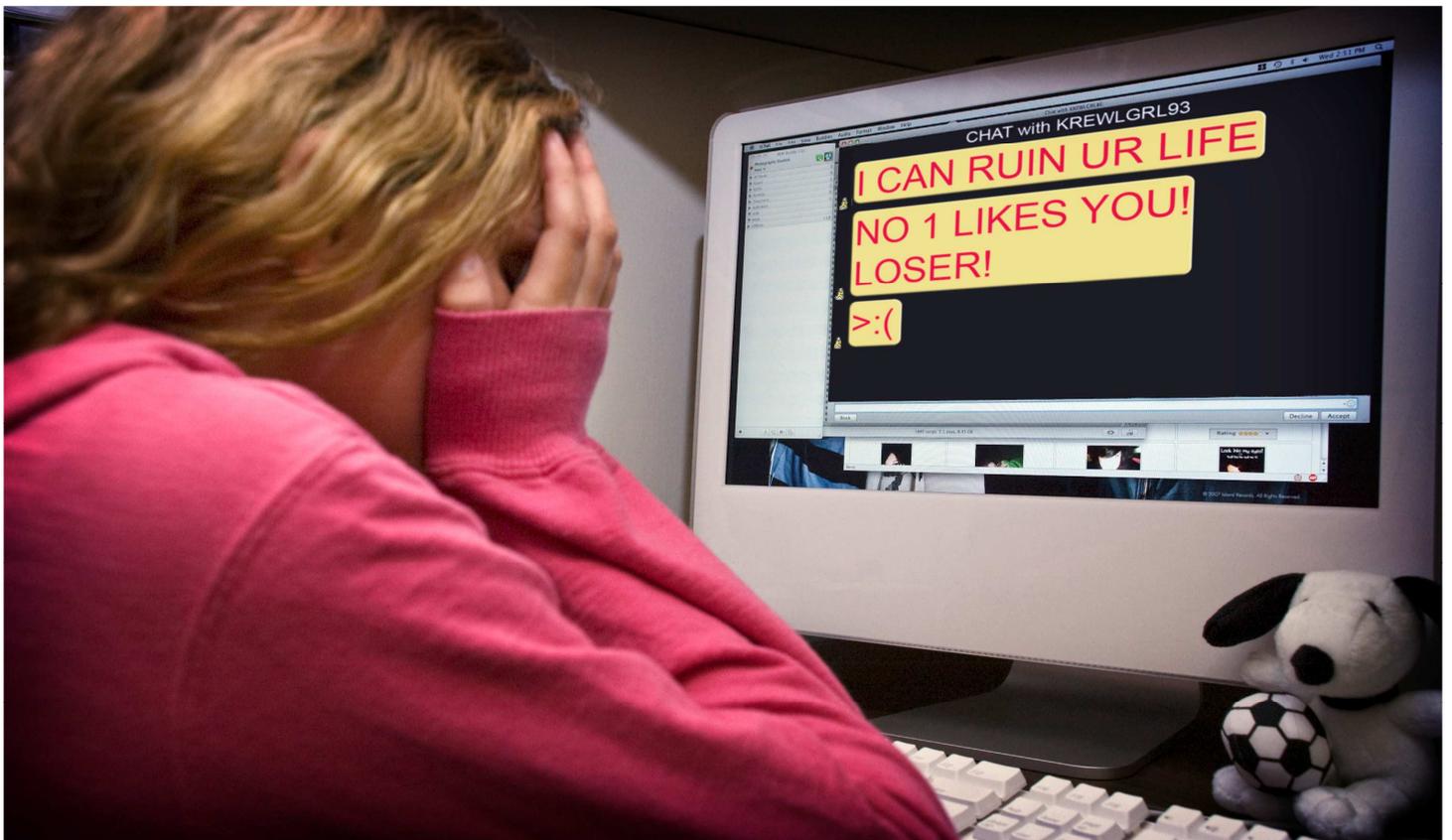
In Italia il dato sembra essere ancora più elevato: secondo l'ultima ricerca di Telefono Azzurro e DoxaKids (2014) quasi il **23%** dei bambini e degli adolescenti vittima di bullismo non ne ha parlato con nessuno^[2].

^[1] <http://nobullying.com/bullying-facts-the-numbers/>

^[2] Telefono Azzurro e Doxa Kids – "Osservatorio adolescenti: pensieri, emozioni e comportamenti dei ragazzi di oggi", 2014

^[3] Telefono Azzurro e Doxa Kids – in press, 2015





I protagonisti

Le vittime

Secondo i dati della ricerca europea condotta in Italia da Telefono Azzurro^[1], la **vittima di bullismo o cyberbullismo** è molto spesso un bambino o un adolescente **molto sensibile, che non risponde alle offese**.

La vittima subisce spesso prepotenze per una sua caratteristica particolare (es. disabilità fisica, peso corporeo, la religione, l'orientamento sessuale); inoltre gli studenti di origine straniera tendono ad essere maggiormente vittimizzati (30,46%)^[2], come confermano anche altre ricerche recenti^[3].



I cyberbulli

Il **cyberbullo** è il bambino o il ragazzo che mette in atto prevaricazioni, spesso rafforzato dal gruppo dei bulli gregari (o bulli passivi), che online possono essere ad esempio tutti quelli che contribuiscono a diffondere le offese o le discriminazioni o che semplicemente, anche solo con un *like*, confermano il cyber bullo nel suo comportamento discriminatorio.

Sono co-autori tutti coloro che offrono sostegno anche senza intervenire direttamente. **Nella ricerca europea condotta in Italia da Telefono Azzurro, il 16,22% dei ragazzi ha ammesso di essere stato un cyberbullo occasionalmente o ripetutamente**^[4].

Come nel caso delle vittime la percentuale di bulli/cyberbulli è più alta nel caso in cui ci siano **problemi familiari**^[5]. Il 40% dei bulli/cyberbulli arrivano da famiglie con problemi di alcolismo.

A differenza delle vittime, **molti bulli/cyberbulli provengono inoltre da contesti familiari nei quali vi sono problemi con la legge**. Come per le vittime, la percentuale più alta di bulli/cyberbulli si osserva tra studenti che hanno dichiarato che la relazione con i genitori (51.28%) è pessima.

Oltre il 30% dei bulli/cyberbulli vivono in famiglie in cui discussioni e conflitti vengano risolti con comportamenti violenti, come diverse ricerche internazionali mettono in evidenza^[6].

^[1] Europe Anti-Bullying-Project (2013) promosso dal programma europeo Daphne III, ha riunito sei Paesi (Lettonia, Lituania, Estonia, Bulgaria, Grecia e Italia), ciascuno rappresentato da un'organizzazione nazionale che si impegna nella prevenzione del bullismo. Il Telefono Azzurro rappresenta l'Italia. <http://www.e-abc.eu/it/> ; <http://www.antibullying.eu/it>

^[2] Si veda a questo proposito nota 1

^[3] A questo proposito si veda ad esempio Tynes, B.M., Hiss, S., Ryan, A. & Rose, C. (2015). Discrimination in school vs online contexts, mental health and academic motivation among diverse adolescents in the U.S. "The Social Psychology of the Classroom International Handbook." New York: Routledge.

^[4] Si veda a questo proposito nota 1

^[5] Si veda ad esempio, Beckman L., Hagquist C., Hellström L. (2012). "Does the association with psychosomatic health problems differ between cyberbullying and traditional bullying?." *Emotional and behavioural difficulties* 17.3-4: 421-434.

^[6] Si veda ad esempio, Low S., Espelage D., (2013) "Differentiating cyber bullying perpetration from non-physical bullying: Commonalities across race, individual, and family predictors." *Psychology of Violence* 3.1: 39.

Gli osservatori

E' necessario prendere in considerazione, infine, **gli osservatori**, come sempre più spesso alcune ricerche internazionali evidenziano^[7]: tutti quei bambini e ragazzi che assistono agli episodi di bullismo/cyberbullismo o ne sono a conoscenza.

Gli osservatori giocano quindi un ruolo cruciale, poiché, a seconda del loro atteggiamento, possono favorire o frenare il dilagare delle prepotenze, tanto più poiché le ricerche mettono in evidenza come spesso le vittime tendano a chiudersi nel silenzio : a questo proposito alcune ricerche recenti mostrano come **solo 1 vittima su 10 informa i genitori o un adulto** di riferimento della situazione che sta subendo.^[8]

Gli osservatori quindi possono fare la differenza nel contribuire a rompere il muro che ancora troppo spesso avvolge le vittime di cyberbullismo nel silenzio e nella solitudine.

Da una recente ricerca in contesto **americano**, ad esempio, emerge come il **70%** dei bambini riferisce di essere stato **spettatore** in situazioni di cyberbullismo^[9].

Nel contesto **italiano**, la ricerca europea condotta da Telefono Azzurro mostra come **1 adolescente su 2** (51%) degli intervistati si è trovato ad **assistere episodi di bullismo/cyberbullismo**.

Il **54%** degli intervistati afferma di **avere aiutato la vittima**. Di contro, però, **1 su 4** degli osservatori dichiara di essere **rimasto a guardare senza far nulla**, mentre quasi **1 su 5** è andato oltre **ignorando** quanto stava accadendo.

Perché non intervengono?

Chi non interviene lo fa per paura di diventare nuova vittima delle prese in giro o diffamazioni, per indifferenza o perché non sa cosa fare: nel 30,89% dei casi i ragazzi temevano le conseguenze dirette, mentre nel 22,74% perché pensavano che ciò che stava accadendo non fosse un loro problema. È importante però constatare che nel 35% l'aiuto non è stato offerto perché i ragazzi non sapevano come poter aiutare la vittima^[10].



Michael Meister

^[7] Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2014). Cyberbullying on social network sites. An experimental study into bystanders' behavioural intentions to help the victim or reinforce the bully. *Computers in Human Behavior*, 31, 259-271.

^[8] Ad esempio, si veda la ricerca recente Connolly C (2014). "Facts About Cyber Bullying" No Bullying Expert Advice On Cyber Bullying School Bullying. Accessed February 10, , <http://nobullying.com/facts-about-cyber-bullying/di> mostra come solo 1 vittima su 10 informa i genitori o un adulto di riferimento della situazione che sta subendo.

^[9] ^[9]Graham, PhD, Sandra. "Bullying: A Module for Teachers." Accessed February 10, 2014, <http://www.apa.org>. <http://www.apa.org/education/k12/bullying.aspx#>

^[10] Europe Anti-Bullying-Project (2013) promosso dal programma europeo Daphne III, ha riunito sei Paesi (Lettonia, Lituania, Estonia, Bulgaria, Grecia e Italia), ciascuno rappresentato da un'organizzazione nazionale che si impegna nella prevenzione del bullismo. Il Telefono Azzurro rappresenta l'Italia. <http://www.e-abc.eu/it/> ; <http://www.antibullying.eu/it>



**I dati
del Centro Nazionale
di Ascolto**

I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Il **cyberbullismo** è un fenomeno che ancora **troppo spesso resta sommerso**: secondo alcuni dati recenti raccolti da Telefono Azzurro (2014), solo 1 bambino su 5 informa un adulto di esserne stato vittima. Bambini e adolescenti coinvolti in episodi di bullismo, infatti, non ne parlano: se ne vergognano o, ancora peggio, pensano che nessuno potrebbe aiutarli.

L'osservatorio del Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro (1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015)

Il Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro rappresenta un osservatorio privilegiato delle dinamiche e delle problematiche che investono l'infanzia e l'adolescenza in Italia. In tale contesto conoscitivo Telefono Azzurro offre un contributo che si sostanzia nell'analisi delle richieste di aiuto che giungono alle Linee di Ascolto e nella definizione di una mappatura del disagio che dal contesto nazionale si ridefinisce fino al livello locale. La lettura delle problematiche che interessano l'universo minorile muove dal presupposto che una maggiore conoscenza dei fenomeni indagati possa favorire l'attuazione di strategie di intervento ancora più efficaci; questa stessa consapevolezza dovrebbe stimolare anche la promozione di nuove strategie di monitoraggio in realtà ancora poco esplorate nel nostro Paese.

L'attività di consulenza telefonica offerta da Telefono Azzurro rappresenta di fatto uno strumento di rilevazione e analisi fondamentale per leggere e interpretare in maniera più approfondita il disagio minorile e l'abuso all'infanzia nel panorama italiano.

Telefono Azzurro interviene in simili contesti problematici offrendo consulenza attraverso la Linea Gratuita 1.96.96 e la chat. E' disponibile un canale rivolto ai bambini e agli adolescenti (fino ai 18 anni) ed uno riservato agli adulti e agli operatori dei servizi.

Nell'arco temporale compreso tra il **1° ottobre 2014 e il 1 dicembre 2015** il Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro ha gestito **4.402 casi** con motivazione conosciuta, tra linea dedicata ai bambini e agli adolescenti, la linea adulti e la chat. Di questi, il **73,9% sono state richieste di aiuto da parte di bambini e adolescenti che hanno contattato Telefono Azzurro per la prima volta**.

Avere un follow up del proprio intervento, infatti, diviene fondamentale per Telefono Azzurro al fine di comprendere come aiutare sempre più e sempre meglio i bambini e gli adolescenti che contattano la linea telefonica, al fine di garantire un servizio che prenda effettivamente in carico a 360° chi ha bisogno, soprattutto in quelle situazioni-soglia in cui il disagio inizia online provocando conseguenze ben visibili, come i casi di cronaca sempre più spesso ci riportano, anche nelle vite di bambini e adolescenti italiani.

I follow up, infatti, permettono ai consulenti di Telefono Azzurro, attraverso un processo ricorsivo, di affinare sempre di più le tecniche di aiuto e affiancamento ai bambini e agli adolescenti, oltre che permettere una sempre migliore collaborazione con i servizi del territorio.

A fronte di un **traffico in ingresso molto consistente** (solo nel 2014 gli operatori 19696 hanno risposto a 67.303 chiamate) risulta fondamentale il lavoro di filtro e decodifica della richiesta espressa dal chiamante: solo le situazioni che richiedono una consulenza su problematiche rilevanti diventano i casi seguiti dagli operatori qualificati di Telefono Azzurro.

L'analisi dei dati di seguito proposta permetterà di conoscere le caratteristiche della casistica gestita e di comprendere meglio le specifiche modalità con cui si manifestano le varie forme di disagio e maltrattamento all'infanzia nel nostro Paese.

Per una maggiore comprensione del fenomeno, al fine di implementare strategie sempre più mirate di contrasto e di prevenzione, **i dati che qui verranno riportati riguardano le segnalazioni con motivazione episodi di cyberbullismo**.

I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Nell'arco di tempo considerato (1 ottobre 2014 -1 dicembre 2015) Telefono Azzurro ha offerto ascolto e consulenza per **diverse situazioni di cyberbullismo** (in diverse forme: *prevaricazioni online, sexting, violazione della privacy online, crimini online e segnalazioni di siti*).

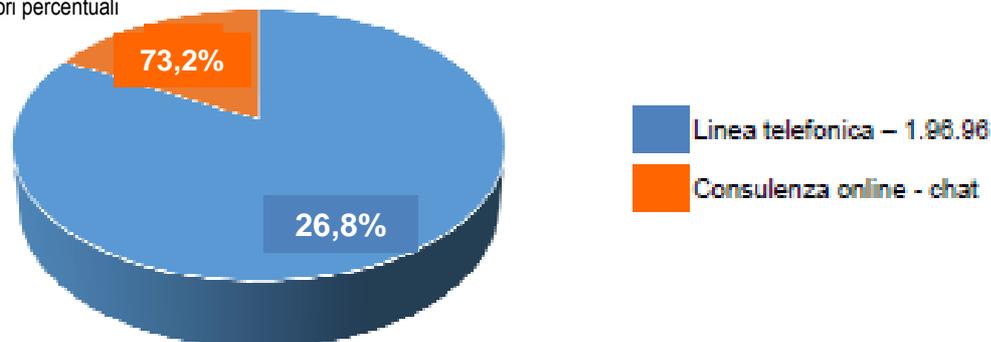
Il servizio nazionale di ascolto di Telefono Azzurro ha quindi gestito 86 nuovi casi, offrendo in totale aiuto e supporto attraverso **166 consulenze** per questa tematica (tra nuovi casi e consulenze successive), che rappresentano il **3,7% delle consulenze totali** offerte nell'arco di tempo considerato.

Canale di ricezione - La **maggior parte delle richieste di aiuto (73,2%)** sono giunte alla **linea gratuita 1.96.96**, mentre nel **26,8%** dei casi la richiesta di aiuto è arrivata tramite il **servizio di consulenza online** (grafico 1).

Graf. 1 - Canale di ricezione delle richieste di consulenza

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali



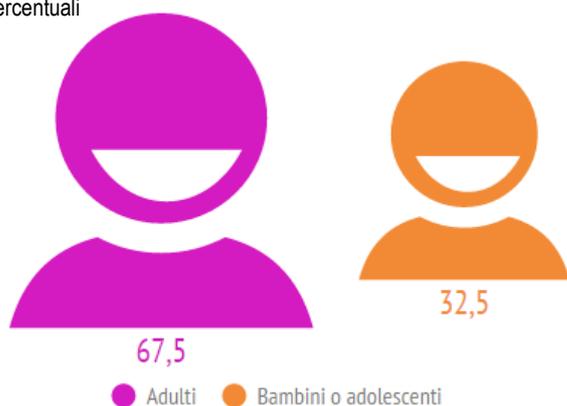
Fonte: Telefono Azzurro 2015

I chiamanti - Analizzando chi ha contattato Telefono Azzurro per i casi di cyberbullismo, è possibile rilevare come il Centro Nazionale di Ascolto sia stato contattato sulla helpline o sulla chat nel **32,5% da bambini o adolescenti**, mentre nel **67,5% dei casi da adulti**.

Graf. 2 – Tipologia di chiamante

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali



Fonte: Telefono Azzurro 2015

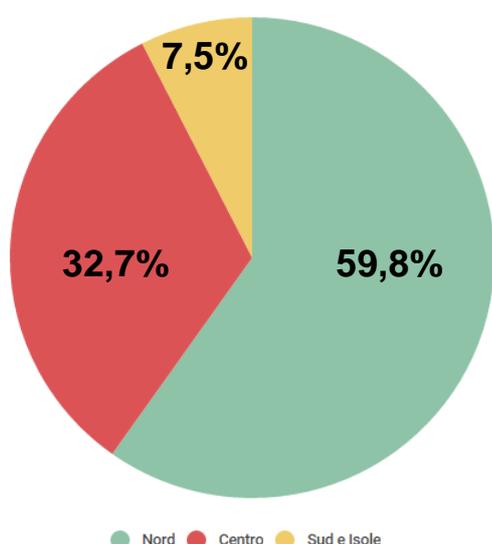
I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Area geografica - I trend dei casi gestiti dal centro Nazionale di Ascolto gestito da Telefono Azzurro conferma quanto evidenziato, anche se i **casi che arrivano all'attenzione della linea telefonica sono la punta dell'iceberg rispetto alla vastità del fenomeno**. Per provare a delinearlo, vengono qui presentate alcune analisi sulla casistica gestita nel periodo considerato. Classificando le richieste di aiuto in base alla loro provenienza geografica, emerge come la maggior parte delle richieste di aiuto per situazioni di cyberbullismo provenga dalle regioni settentrionali, come mostra il grafico 3.

Graf. 3 – Area di provenienza della casistica

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali (sul 78,1% dei casi)



Più della metà dei casi giunti a Telefono Azzurro riguarda bambini e adolescenti del Nord Italia (59,8%); quasi 1 caso su 3 riguarda bambini e adolescenti presenti al Sud e Isole (32,7%) mentre meno di 1 chiamata su 10 riguarda bambini e adolescenti del Centro Italia (7,5%). Il grafico 4 mostra il dettaglio dei casi gestiti per regione.

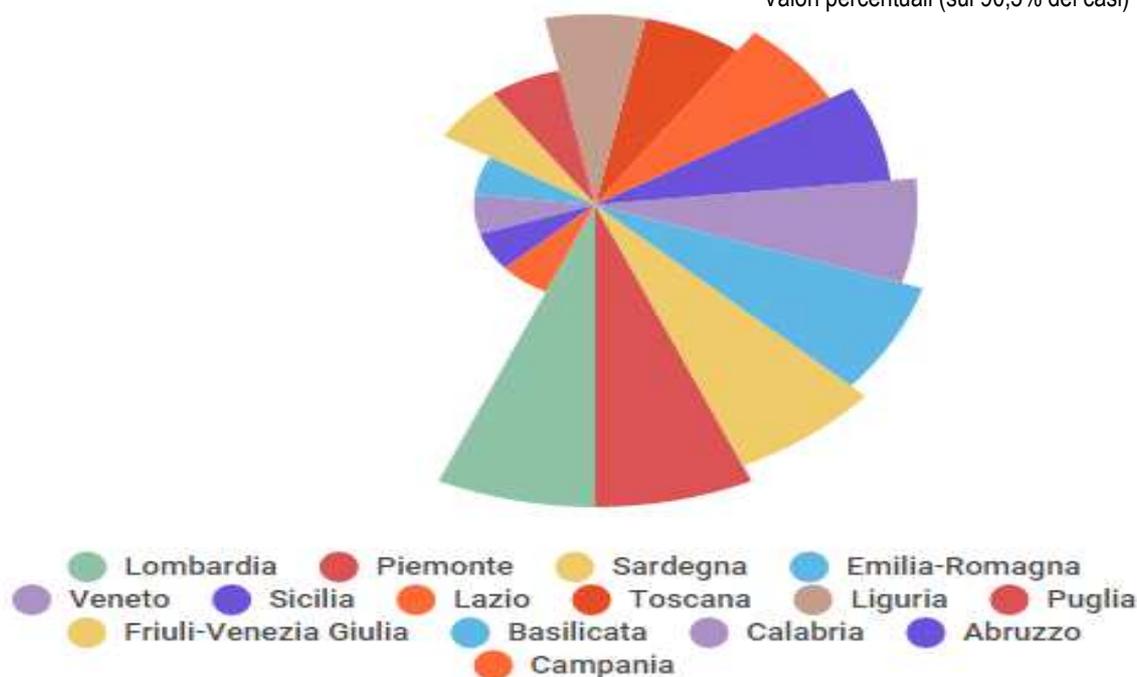
Osservando il dato più nel dettaglio a livello regionale, è possibile osservare come le regioni da cui proviene un maggior numero di richieste di aiuto sono la Lombardia (14,1%), il Piemonte (14,1%) e la Sardegna (12,7%).

Fonte: Telefono Azzurro 2015

Graf. 4 – Regione di provenienza della casistica gestita

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali (sul 90,5% dei casi)



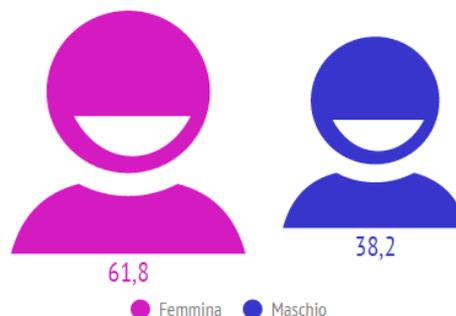
Fonte: Telefono Azzurro 2015

I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Le vittime

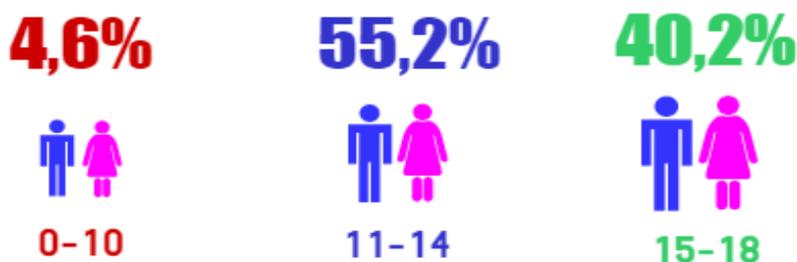
Genere - Le vittime di cyberbullismo che chiedono aiuto a Telefono Azzurro. Analizzando le variabili strutturali è possibile rilevare come **le richieste di aiuto** che arrivano alle Linee di Ascolto riguardino sia maschi che femmine, con una **determinante prevalenza per le femmine** rispetto ai maschi (65% vs. 35%) (grafico 5).

Graf. 5 – Genere delle vittime di cyberbullismo
1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015
Valori percentuali



Fonte: Telefono Azzurro 2015

Graf. 6 – Tipologia di chiamante
1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015
Valori percentuali



Fonte: Telefono Azzurro 2015

Età - Organizzando l'età in classi si rileva la **prevalenza della fascia 11-14 anni** (55,2%), seguita dalla fascia 15-18 (40,2%) ed infine da quella 0-10 anni (4,6%). E' evidente quindi come il **fenomeno del cyberbullismo riguardi, in percentuali significative, soggetti al di sotto dei 14 anni.**

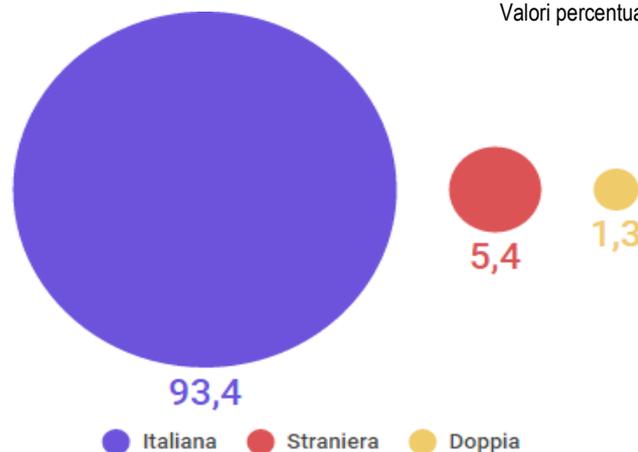
Se prevale l'età preadolescenziale nei casi di **prevaricazione tra coetanei** (57,8% delle richieste di aiuto sono di preadolescenti) e di **sexting** (54,8% delle richieste di aiuto sono di preadolescenti), le **segnalazioni di siti internet** e **crimini online** riguardano prevalentemente adolescenti (rispettivamente 66,6% e 100% dei casi riguardano adolescenti).

E' significativo che nei casi di **violazione della privacy** le vittime siano nel 33% dei casi **bambini al di sotto dei 10 anni.**

Nazionalità - Per quanto riguarda la nazionalità, **nel 93,4%** dei casi i bambini e gli adolescenti sono **italiani**. Nel **6,7%** dei casi bambini e adolescenti coinvolti sono di **origine straniera** o hanno doppia cittadinanza.

Anche se i bambini e adolescenti coinvolti in situazioni di cyberbullismo sono nella maggior parte italiani, **bambini e adolescenti di origine straniera sono vittime** in particolare di **offese e diffamazioni da parte dei coetanei** (9,7% dei casi di cyberbullismo) o di **sexting** (4% dei casi).

Graf. 5 – Nazionalità delle vittime di cyberbullismo
1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015
Valori percentuali

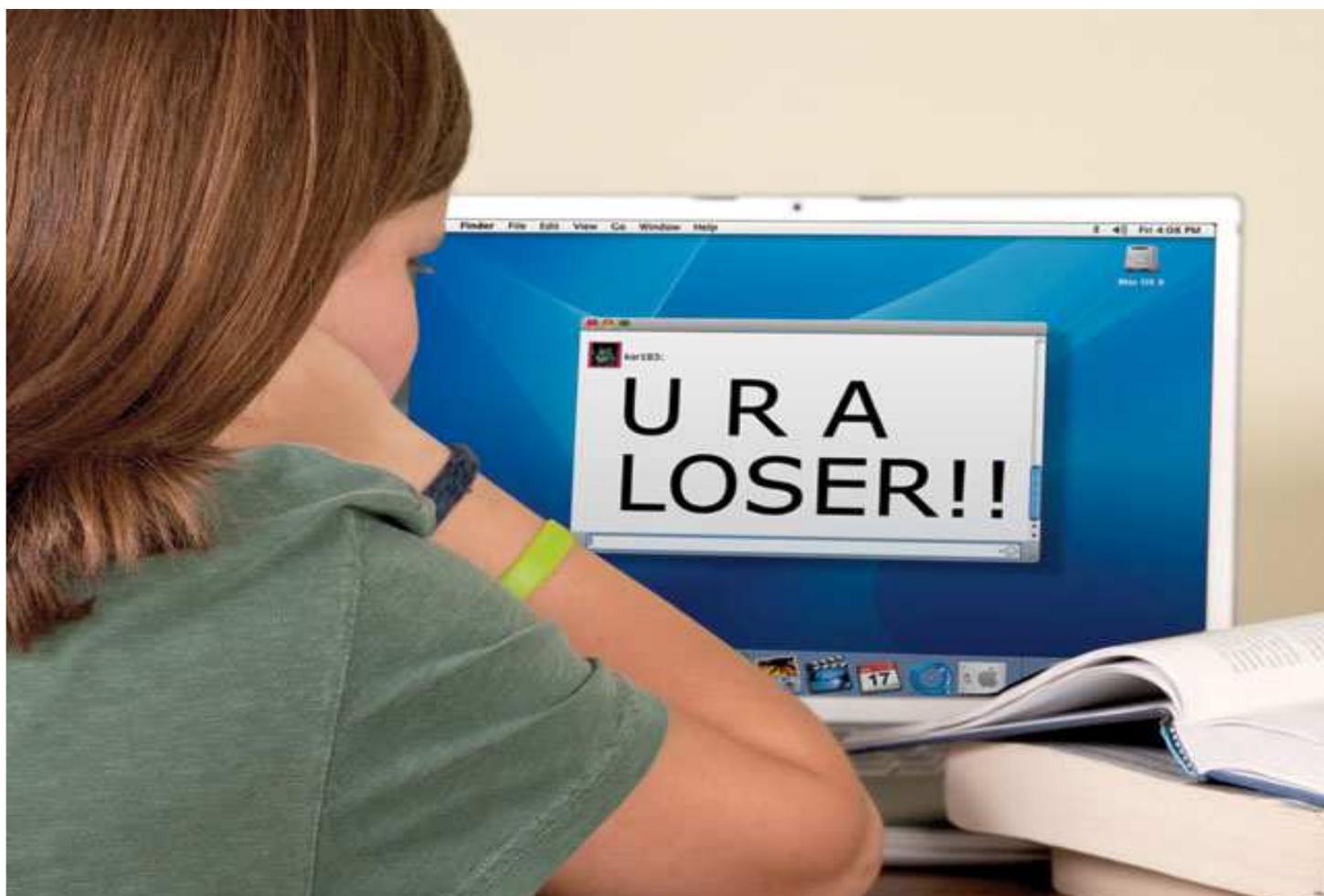


Fonte: Telefono Azzurro 2015

I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Sophie, 11 anni

*Sophie è una ragazza del medio oriente, contatta la chat di Telefono Azzurro raccontando di essere presa in giro dai compagni dalla II elementare; nonostante ora si trovi alle scuole medie, i compagni non sono cambiati, e la situazione è peggiorata sempre più. Dice: "...io sono di colore e mi prendono in giro in chat sul gruppo della classe soprattutto i maschi mi dicono sei negra non vali niente mi cantano canzoncine bruttissime... mi dicono lesbica anche alcune femmine lo fanno... mi prendono in giro anche per la mia dislessia... cosa devo fare?". Sophie racconta la grande sofferenza provata ogni giorno per andare a scuola; solitamente reagisce piangendo, ma questo peggiora la situazione. Le prese in giro sono ora ulteriormente aumentate perché perpetuate tramite il gruppo whatsapp della classe "mi hanno detto sei negra come la m**** cantandolo... mi dicono che sono una cicciona... una volta l'anno scorso hanno ritoccato una mia foto che ora ho cancellato per non ricordarmi e l'hanno mandata sul gruppo della classe... io cercavo di dimenticare ma piangevo anche in bagno da sola... l'ultimo episodio è stato venerdì, mattina e sera, mi dicevano che ero bisessuale... mattina a scuola e sera in chat". La connessione continua non le permette di liberarsi neanche un attimo da quanto succede. Durante tutta la conversazione, Sophie esprime la profondissima paura di peggiorare la sua situazione, qualora qualcuno dovesse venire a sapere della sua richiesta di aiuto: "avevo detto (ad un compagno) che andavo dalla Preside a riferire tutto e lui mi ha detto che se gli succedeva qualcosa mi fa bianca...ho paura che poi i miei compagni mi incolpano ancora di più... mi sento male ho paura che la scuola e i miei compagni si arrabbino con me."*



Le motivazioni

Se le richieste di aiuto e consulenza riguardano in particolare la **vita online** dei ragazzi, è molto frequente che, **accanto alla motivazione specifica di cyberbullismo** (in diverse forme: prevaricazioni online, sexting, violazione della privacy online, crimini online e segnalazioni di siti) coloro che contattano la helpline di Telefono Azzurro o la chat **presentino anche al contempo altre aree di problematicità**.

La tabella 1 riporta le motivazioni che più frequentemente vedono il cyberbullismo come motivazione secondaria della richiesta di aiuto. In **1 caso su 4 le vittime di cyberbullismo vivono situazioni di abuso e violenza** anche al di fuori della rete.

Tab. 1 – Area prevalente delle problematiche associate al cyberbullismo

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali

Macrocategorie	%
Abuso e violenza	25,9
Problemi relazionali	5,9
Salute mentale	2,4
Richiesta di Informazioni	2,4
Fattori di rischio familiari	1,2
Sessualità	1,2
Totale	38,8

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

Tab. 2 – Motivazione prevalente della chiamata

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali

	%	
	Primaria	Secondaria
Prevaricazioni online	29,5	70,5
Sexting	80	20
Violazione della privacy	83,3	16,7
Crimini online (sextortion)	33,3	66,6
Segnalazioni siti internet	100	-

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

Le consulenze offerte per casi di cyberbullismo vedono **bambini e adolescenti coinvolti in una spirale spesso molto ampia di problematiche**, riconducibile in particolare a situazioni preesistenti di prevaricazioni e violenza tra coetanei o legate a situazioni familiari già fragili.

Il cyberbullismo risulta essere motivazione secondaria di richiesta di aiuto nel 70,5% dei casi, laddove la motivazione principale quindi riguarda situazioni di abuso e violenza, problematiche relazionali salute mentale o fattori di rischio familiari.

Le **conseguenze** psicologiche e psicopatologiche di cyberbullismo non possono dunque essere mai attribuite alla sola presenza di prevaricazioni online, ma devono considerate come il frutto di fattori individuali e contestuali molto più ampi.

Gli interventi a contrasto fenomeno, quindi, non possono essere limitati unicamente alla rimozione dei contenuti lesivi online, la cui tempestività è peraltro indispensabile, ma devono essere integrati in un lavoro sinergico e di rete tra diversi attori del territorio che possano prendersi in carico l'obiettivo di ristabilire il totale benessere delle vittime (e degli altri bambini o adolescenti coinvolti in queste situazioni) con un intervento a 360°.

I dati del Centro Nazionale di Ascolto

A motivo di quanto evidenziato fino qui, i consulenti del Centro Nazionale di Ascolto, quando possibile tengono traccia di altre informazioni essenziali a implementare strategie di contrasto a questo fenomeno sempre più mirate e tempestive.

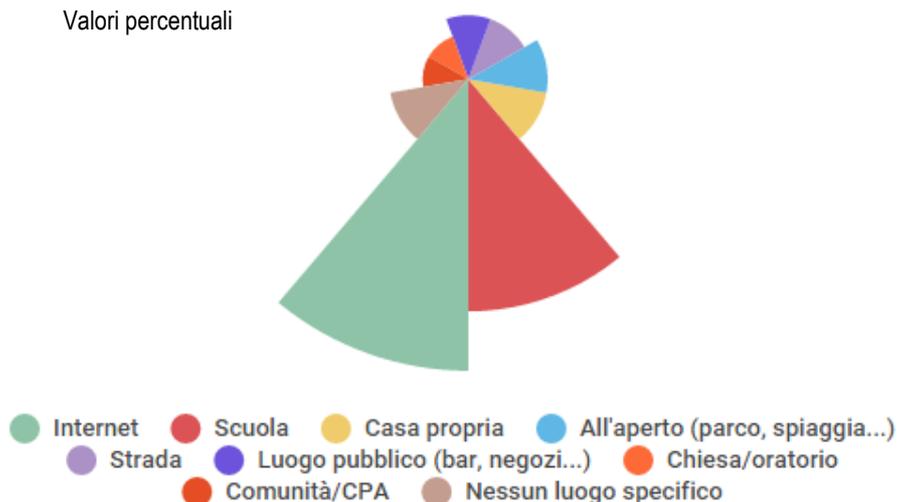
Luogo prevalente – tra le informazioni rilevanti di cui il Centro Nazionale di Ascolto tiene traccia quando possibile, vi è il luogo prevalente in cui si verifica la situazione per cui Telefono Azzurro viene contattato.

Se infatti nella maggior parte (50%) dei casi il luogo segnalato è online, **in molti casi gli episodi di cyberbullismo non si esauriscono in rete, ma coinvolgono anche contesti di vita reale dei bambini e degli adolescenti**, come, in quasi 1 caso su 3 la scuola (31,7%) o, in percentuali meno rilevanti, altri luoghi di aggregazione dei ragazzi, come parchi o spiagge (3,6%) o altri luoghi pubblici (2,4%).

Graf. 8 – Luogo dove si è verificato l'episodio di bullismo

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali



Fonte: Telefono Azzurro 2015

Il presunto responsabile - Nell'86% dei casi gestiti è stata rilevata anche l'informazione sul presunto autore della situazione di disagio che ha coinvolto bambini e adolescenti: dall'esame della tipologia dei responsabili arriva la conferma di una tendenza ormai consolidata nelle statistiche prodotte da Telefono Azzurro, ovvero il ruolo prevalente dei pari e degli sconosciuti nelle situazioni segnalate, con valori decisamente elevati. Complessivamente emerge che il responsabile degli episodi di cyberbullismo riferiti alle Linee di Ascolto fa parte della cerchia delle persone conosciute dal bambino/adolescente. Una **percentuale rilevante continua ad essere anche quella degli estranei all'ambito amicale/sociale, anche a motivo dell'anonimato che il web garantisce** ancora troppo spesso,, come emerge dalla tabella 3.

Tab. 3 – Presunto responsabile

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali (*categorizzazione a risposta multipla)

Presunto responsabile	%*
Amico/conoscente	82,4
Estraneo adulto	9,4
Conoscente	5,9
Estraneo bambino/ragazzo	3,5
Madre	3,5
Altro	5,9

Fonte: Telefono Azzurro 2015

I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Le agenzie attivate - Per concludere è importante ricordare che alcune situazioni, chiaramente caratterizzate da una complessità/gravità maggiore, hanno reso necessario un lavoro di rete e **l'attivazione di una o più agenzie del territorio per la soluzione** delle problematiche emerse nel corso della consulenza.

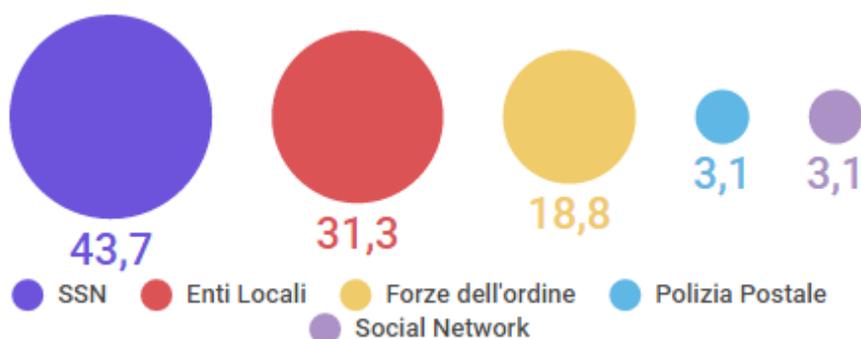
Nel periodo analizzato, il 37% dei casi gestiti ha richiesto un simile intervento da parte degli operatori di Telefono Azzurro, in un lavoro di rete con le diverse realtà locali di volta in volta competenti per la gestione del caso.

I valori presentati nel grafico 9, relativi alle agenzie del territorio attivate dalle Linee di Ascolto, rispondono ad una categorizzazione a risposta multipla che tiene conto del possibile coinvolgimento di più agenzie su uno stesso caso.

Graf. 9 – Agenzie attivate

1 ottobre 2014 – 1 dicembre 2015

Valori percentuali



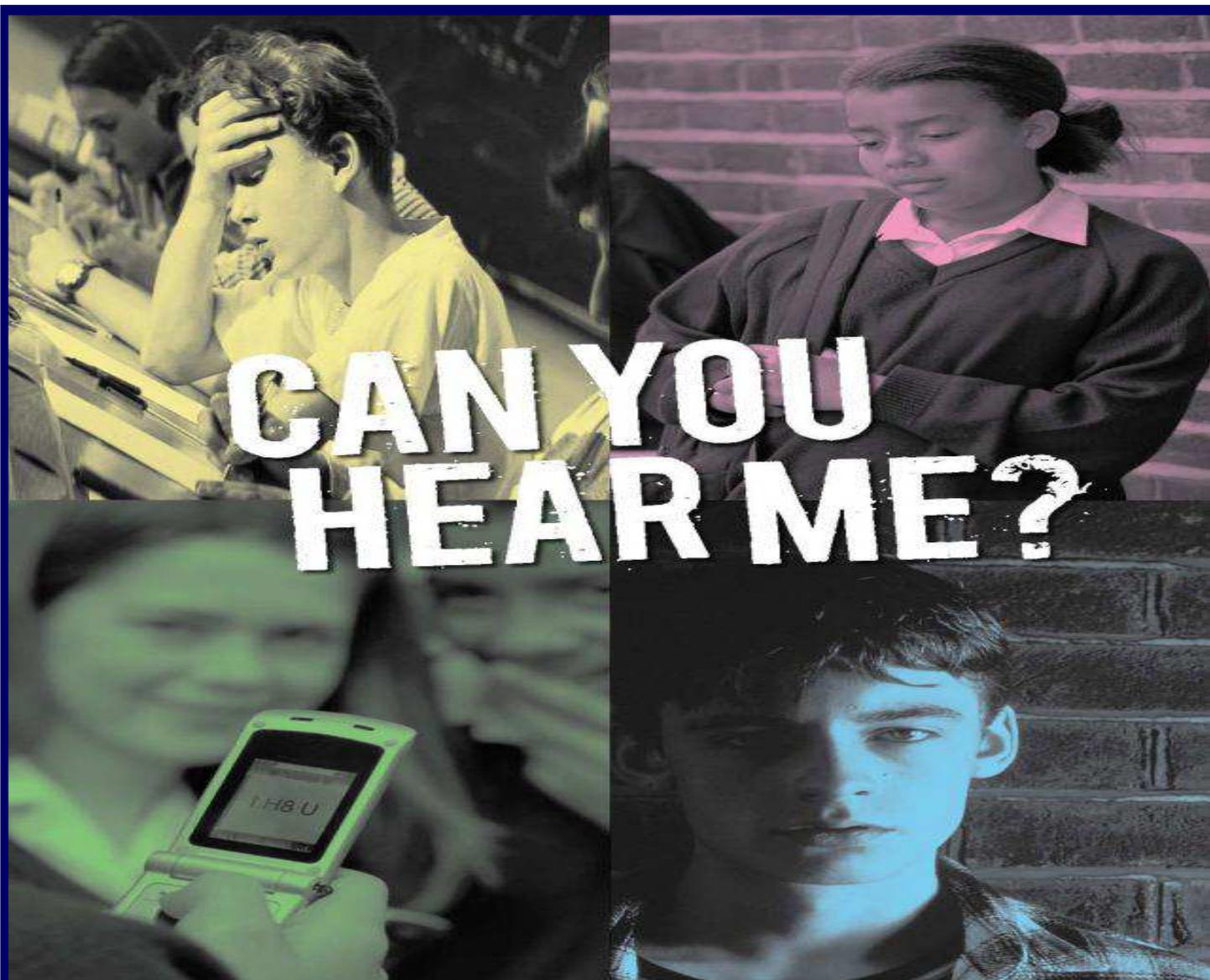
Dalla lettura dei dati emerge che le agenzie attivate con maggior frequenza sono state le agenzie del **Servizio Sanitario Nazionale**, come per esempio i poli della Neuropsichiatria infantile o i presidi distrettuali (nel 43,7% dei casi, tutti di sexting) e gli **enti locali**, come ad esempio i servizi sociali comunali o i servizi territoriali per le famiglie (31,3% dei casi, tutti di cyberbullismo).

Inoltre, sono state coinvolte per la gestione della situazione riportata le **Forze dell'Ordine** (18,8%, considerando insieme sia Polizia che Carabinieri). In alcuni casi, infine, sono stati coinvolti la **Polizia Postale o i social network** in cui erano stati condivisi contenuti diffamatori o aggressivi.

Ad uno sguardo più approfondito, è possibile rilevare che, se nella gestione dei **casi di prevaricazioni online** sono stati coinvolti **enti locali**, nelle richieste di aiuto per **sexting** è stato coinvolto in particolare il **Servizio Sanitario Nazionale**.

Nei casi di **violazione della privacy e di crimini online**, invece, i consulenti di Telefono Azzurro hanno coinvolto per la gestione dei casi ricevuti le **forze dell'ordine** e di pubblica sicurezza.

Infine, nei casi di **segnalazione di siti** (o link) inappropriati, i consulenti di Telefono Azzurro hanno coinvolto nella gestione e nella risoluzione dei casi la **polizia postale o i social network** in cui quei link sono stati rinvenuti al fine di procedere alla loro rimozione, senza trascurare però la necessità di lavorare contemporaneamente nella direzione di ristabilire un completo superamento della situazione e il benessere della/e vittima/e di cyberbullismo.



**CAN YOU
HEAR ME?**

Le conseguenze

L'aura di silenzio che di frequente avvolge il cyberbullismo rende ancora più ragionevole affermare che la disperazione delle vittime si tradurrà successivamente in forme di disagio psico-fisico a lungo termine particolarmente gravose.

Vittime

- Disagio manifestato attraverso sintomi fisici (es. mal di pancia, mal di testa) o psicologici (es. incubi, attacchi d'ansia),
- **Riluttanza** nell'andare a scuola o a **frequentare i luoghi in cui hanno occasione di incontrare coloro che li insultano o li prevaricano anche online.**

A lungo termine, **svalutazione di sé** e delle proprie capacità, insicurezza, **difficoltà relazionali** fino a manifestare, in alcuni casi, veri e propri **disturbi tra cui ansia e depressione.**

Bulli

- **Cali nel rendimento scolastico, difficoltà relazionali, disturbi della condotta.**

L'incapacità di rispettare le regole può portare, nel lungo periodo, a veri e propri comportamenti antisociali e devianti o ad agire comportamenti aggressivi e violenti in famiglia e sul lavoro^[1].

Osservatori

Il contesto caratterizzato da difficoltà relazionali aumenta l'**insicurezza**, la **paura** e l'**ansia sociale**.

Il continuo assistere ad episodi di bullismo offline e online può rafforzare una **logica di indifferenza** e **scarsa empatia**, portando i ragazzi a negare o sminuire il problema.

I costi sociali

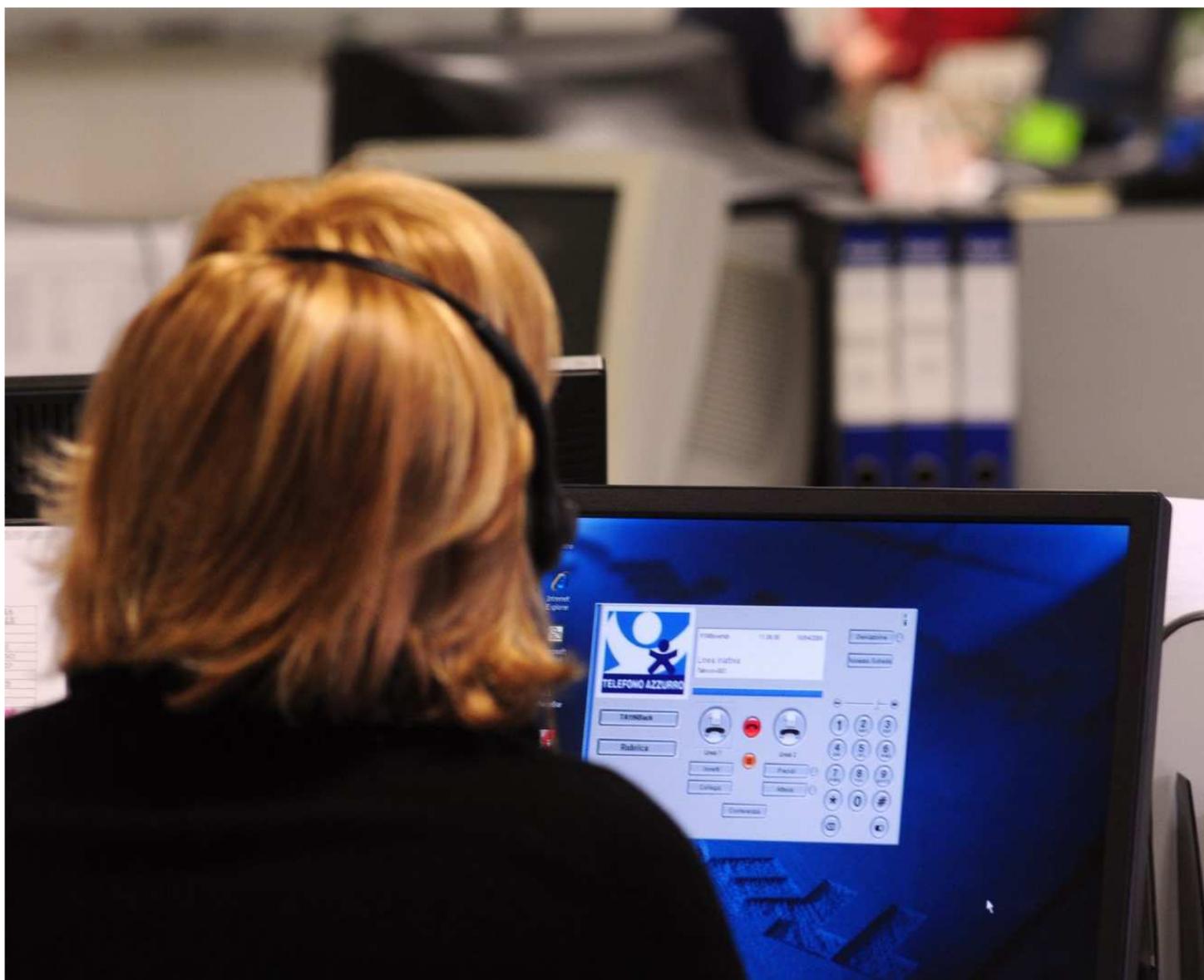
Questo fenomeno, potenziato dalla sua componente social, ha elevati costi per i singoli, ma anche per l'intera comunità.

Uno studio americano della National Association of Secondary School Principals (2014)^[2], ha conteggiato i costi causati da questo fenomeno (calo nel rendimento scolastico, assenteismo, azioni disciplinari come sospensione ed espulsione, atti di vandalismo, abbandono scolastico), arrivando ad una stima di \$ 2.314.600 per il sistema scolastico americano.

I dati delle ricerche nazionali ed internazionali, oltre che quelli a disposizione del Centro Nazionale di Ascolto che evidenziano come molte vittime abbiano bisogno di supporto a lungo termine prima di riacquisire piena fiducia in se stesse, mostrano come sia quindi importante non sottovalutare il fenomeno ed agire tempestivamente, garantendo al bambino/a o adolescente coinvolto in questi episodi una rete articolata di supporto multidisciplinare, preparata su questo tema ed equipaggiata per coinvolgere nell'intervento anche una realtà e un contesto più ampi.

[1] Per una review a questo proposito, si veda ad esempio: Bonanno, R. A., e Hymel S. (2013): "Cyber bullying and internalizing difficulties: Above and beyond the impact of traditional forms of bullying." Journal of youth and adolescence 42.5: 685-697.

[2] Per ulteriori approfondimenti, si veda http://www.rand.org/pubs/issue_papers/IP219/index2.html



Le attività di Telefono Azzurro

Le attività di Telefono Azzurro

La storia di Giulia

Giulia, 14 anni, contatta in chat raccontando di aver conosciuto su facebook un ragazzo, di 16 anni, che ha visto in giro qualche volta; lui ha iniziato a corteggiarla. Dopo un po', lei ha iniziato a mandargli su WhatsApp alcune foto di sé; scrive: "qualche mese fa ho incominciato e sentirmi con un ragazzo che mi piaceva, finché una volta non mi ha chiesto una foto del sedere, all'inizio ero un po' restia, tuttavia ho ceduto, così ha insistito, chiedendomele ogni giorno". Ieri, però, Giulia ed il ragazzo hanno litigato e adesso lui ha usato whatsapp per inviare le foto ai suoi amici. La situazione è peggiorata ed i ragazzi hanno iniziato a prenderla in giro di continuo: "mi scrivono messaggi davvero brutti ... gente che non conosco, compresa quella che ritenevo amica, continua a mandarmi messaggi del tipo 'non credevo facessi i servizi pornografici'... non ce la faccio più". La ragazza è preoccupata e prova molta vergogna per quello che è successo: "si vede il mio sedere, solo con le mutande ... sono riconoscibile in una, nelle altre si vede dalla bocca in giù; aggiunge: "ha anche una mia foto in canottiera, ed ecco, essendo prosperosa, ha diffuso anche quella...mi vergogno troppo ... mi sento una troia"; aggiunge di sentirsi molto sola, e di avere il timore di aver perduto le sue amicizie. I genitori non sanno niente di quanto è successo e Giulia non vuole assolutamente che lo sappiano: "non so come fare con i miei, perché se arrivano a loro non so cosa dire". L'operatrice fa presente alla minore la necessità di segnalare quanto accaduto alle Autorità competenti; Giulia è troppo preoccupata e dice subito "non posso segnalarli, i miei mi odierrebbero... se i miei lo venissero a sapere mi farei ancora più schifo non reggerei... penso che (la madre) non si sentirà una buona mamma... ma lei è una brava mamma". Dopo numerose rassicurazioni, Telefono Azzurro riesce a convincere Giulia della possibilità di confrontarsi con le Forze dell'Ordine. L'operatrice ha anticipato quanto accaduto alla Polizia Postale che ha trasmesso il caso all'Ufficio Minori, mettendo in risalto quali siano i bisogni della ragazza. Il giorno dopo Giulia contatta nuovamente Telefono Azzurro; racconta di aver fatto presente al ragazzo l'intenzione di denunciarlo qualora dovesse tenere le foto o diffonderle; spaventato, ha detto di aver girato le foto a due amici con cui ha subito parlato. Tutti hanno cancellato le foto una volta venuti a conoscenza delle possibili conseguenze. La polizia si è sincerata di quanto detto dai ragazzi; non avendo inviato alcuna foto di nudo, Giulia può stare tranquilla perché non sussiste il reato di diffusione di materiale pedopornografico, ma, al massimo, il reato di violazione della privacy da parte del ragazzo; la polizia, tuttavia, ha riconosciuto con attenzione, anche grazie all'aiuto di quanto messo in luce da Telefono Azzurro, il prevalere del disagio emotivo e psicologico della ragazza e ha deciso che non sarà necessario avvertire i genitori, ma fornire un sostegno psicologico qualora la ragazza ne avverta la necessità.

Le attività di Telefono Azzurro

Telefono Azzurro si impegna ogni giorno con progetti concreti perché si superi l'idea del "controllo" e dell'imposizione di "limiti di utilizzo", a favore dell'ascolto e della sensibilizzazione dei ragazzi, che hanno bisogno di essere aiutati a sviluppare senso critico e, ancor più, comportamenti prosociali in rete, proteggendo in questo modo se stessi e gli altri.

Anche alla luce dei costi individuali, relazionali e sociali che l'essere coinvolti in situazioni di cyberbullismo comporta, diviene fondamentale, implementare una strategia di formazione e di prevenzione, condivisa sia con i bambini e ragazzi, che con gli adulti, accanto al contenimento del fenomeno con misure che attivino il circuito penale. Per affrontare il fenomeno del cyberbullismo Telefono Azzurro promuove, da anni, **attività di prevenzione, formazione, ascolto ed intervento**.

Una politica dell'ascolto, permette prima di tutto di sintonizzarsi con i bisogni, le paure, le difficoltà dei bambini e degli adolescenti e di inquadrare di conseguenza il fenomeno del cyberbullismo come sintomo di un disagio giovanile più ampio. Attraverso il numero gratuito 1.96.96 e la chat presente nell'home page del sito www.azzurro.it, l'Associazione fornisce ascolto, consigli pratici ed intervento operativo.

Data l'esperienza maturata, a seguito del Protocollo d'Intesa siglato nel dicembre 2014 con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), a partire dal 1 febbraio 2015, Telefono Azzurro è operativo come "**Linea nazionale di contrasto al fenomeno del bullismo anche online**".

Gli **interventi formativi** hanno l'obiettivo di responsabilizzare la cosiddetta maggioranza silenziosa degli spettatori, ma anche di guidare insegnanti e genitori ad una maggiore consapevolezza e a migliori strategie di intervento.

Telefono Azzurro realizza da anni **laboratori antibullismo all'interno delle scuole primarie e secondarie**: l'obiettivo è quello di sviluppare una maggiore capacità di riconoscimento e comprensione delle emozioni altrui per agire in maniera positiva in difesa della vittima.

Telefono Azzurro è **membro della commissione nazionale di contrasto al bullismo del MIUR**. Nel 2010 ha siglato un protocollo di intesa con il Ministero dell'Istruzione con l'obiettivo di promuovere il benessere dei bambini e degli adolescenti nelle scuole, poi rinnovato nel 2013.

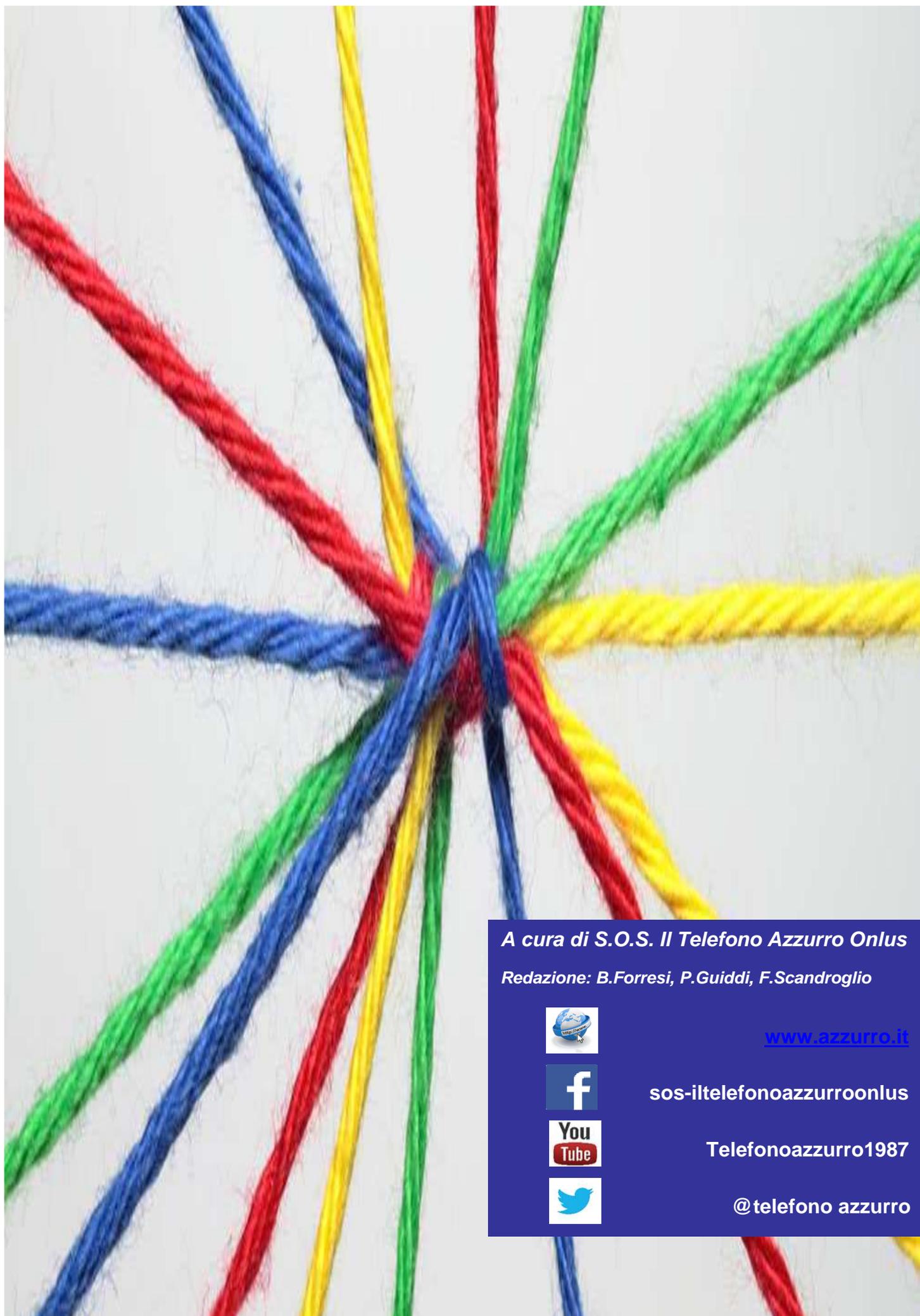
Il contrasto del cyberbullismo avviene poi anche con iniziative di studio, formazione e sensibilizzazione realizzate a livello europeo.

Safer Internet Program - Connected Generations. Telefono Azzurro è uno dei partner italiani del progetto europeo Generazioni Connesse, co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Safer Internet, il cui obiettivo è promuovere un uso sicuro e responsabile di Internet da parte dei più giovani. Realizzato sotto il coordinamento del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, il progetto ha come promotori Telefono Azzurro e Save the Children Italia, e come partner l'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, la Polizia Postale e delle Comunicazioni, la Cooperativa E.D.I. e il Movimento Difesa del Cittadino.

Partner del European Antibullying Campaign Project. 2009-2010 Daphne call (European's ABC, Reference: JLS/2009-2010/DAP/AG/1391). Nell'ambito di questo progetto sono state sviluppate ricerche e strumenti educativi visitabili sul sito <http://www.e-abc.eu/it/>

Partner della European Antybullying Network (EAN), di cui fanno parte 17 organizzazioni a livello europeo appartenenti a 12 Stati d'Europa. L'obiettivo di questo progetto, anch'esso finanziato dal bando Daphne III, è definire una strategia europea di contrasto del bullismo, disseminando buone prassi. <http://www.antibullying.eu/it>

Sul tema specifico dei rischi online, negli ultimi anni Telefono Azzurro si è trasformato, facendosi sempre più "tecnologico" ed adattando i suoi strumenti e le sue attività a questi cambiamenti. Diamo ascolto ai bambini, agli adolescenti e ai loro genitori che telefonano, ma anche a quelli che chattano con noi sul nostro sito (www.azzurro.it) o che interagiscono con noi su Facebook (SOS - Il Telefono Azzurro Onlus) e Twitter (@telefonoazzurro). Da diversi anni ci occupiamo di **contenuti e di formazione per genitori, insegnanti ed educatori**, (a questo proposito si possono consultare i consigli per genitori sul tema del cyberbullismo <http://azzurro.it/it/informazioni-e-consigli/consigli/cyberbullismo/cyberbullismo-cos%E2%80%99-%C3%A8> presenti sul sito di Telefono Azzurro).



A cura di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus

Redazione: B.Forresi, P.Guidi, F.Scandroglio



www.azzurro.it



sos-iltelefonoazzurroonlus



Telefonoazzurro1987



@telefono azzurro