

## PROTOCOLLO DI GESTIONE DELL'EMERGENZA

Il bullismo è un atto aggressivo condotto da un individuo o da un gruppo, ripetutamente e nel tempo, verso una vittima che non riesce a difendersi. Per essere definito bullismo sono necessarie le seguenti caratteristiche: intenzionalità, ripetizione e squilibrio di potere fra i soggetti coinvolti. Il bullismo può essere diretto (fisico o verbale) e indiretto (sotto forma di esclusione, calunnia...). I ruoli all'interno di questo fenomeno sono cinque: il bullo, la vittima, lo spettatore passivo, il difensore della vittima e il sostenitore del bullo. L'uso delle tecnologie può facilitare il bullismo, arrivando al cyberbullismo, il quale presenta alcune caratteristiche tipiche: anonimato (presunto e non reale), deresponsabilizzazione, rapida diffusione, permanenza nel tempo, incessante sofferenza per la vittima.

Oltre a sensibilizzare adulti e ragazzi sulla tematica del bullismo mediante azioni di prevenzione universale, la scuola deve dotarsi di un *Protocollo di gestione dell'emergenza*, per poter intervenire nel caso si verificano episodi di bullismo e cyberbullismo in ambito scolastico.

Intervenire nel momento dell'emergenza ha i seguenti scopi:

- Interrompere o alleviare la sofferenza della vittima
- Responsabilizzare il bullo rispetto alle sue azioni
- Mostrare che la scuola non accetta qualsiasi atto di bullismo e si pone in difesa delle vittime

Il *Protocollo* è così strutturato:

- Prima segnalazione
- Valutazione approfondita
- Scelta dell'intervento
- Monitoraggio

### FASE 1: PRIMA SEGNALAZIONE

Lo scopo della prima segnalazione è mettere a conoscenza di una situazione di presunto bullismo, una situazione che andrà approfondita e verificata nelle fasi successive.

**Chiunque può segnalare:** la vittima, i testimoni, i docenti, il personale ATA, i genitori, insomma qualunque persona abbia visto o vissuto una situazione che merita un approfondimento. Tale segnalazione viene presa in carico dal team dell'emergenza, il quale si occuperà di valutare la situazione e definire se si tratta di bullismo o meno, nonché attribuire un codice di gravità al caso.

Il modulo di prima segnalazione è facilmente reperibile da ognuno: alla scuola secondaria i moduli sono collocati al piano terra, vicino al tavolo delle firme per la presenza, e al primo piano, fra la segreteria e la vicepresidenza, nelle apposite cartelle; nella scuola primaria, in tutti i plessi, i moduli sono posti fuori dalla bidelleria.

Il modulo è di semplice compilazione: è importante essere brevi e chiari, scrivendo il proprio nominativo, non sottovalutando il caso ed essendo precisi nella descrizione del fatto.

Allegato 1: Prima segnalazione dei casi di presunto bullismo e vittimizzazione

### FASE 2: VALUTAZIONE APPROFONDITA

Lo scopo della valutazione approfondita è avere maggiori informazioni su quanto accaduto, capendo se si tratta davvero di bullismo e valutando il livello di sofferenza della vittima, ma anche il rischio del bullo e l'effettiva gravità dei fatti.

**Questa fase è gestita dal team dell'emergenza**, il quale si deve confrontare con chi ha compilato la prima segnalazione e deve poter intervenire entro due giorni da quest'ultima.

La valutazione approfondisce quanto scritto nella fase 1 e si compone di tre parti: l'introduzione, su modello della prima segnalazione; l'esame della situazione della vittima, del bullo e della fenomenologia (gruppo e contesto); la

decisione finale, delineando tre livelli di intervento, distinti in codice rosso, giallo e verde, a seconda della gravità dell'accaduto.

- Codice verde: non esiste ancora un vero e proprio bullismo o una vittimizzazione, ma la situazione va monitorata con interventi preventivi nella classe.
- Codice giallo: si tratta di bullismo ed è dunque necessario avviare degli interventi indicati.
- Codice rosso: si tratta di bullismo ed è urgente intervenire, non solo a livello scolastico, ma coinvolgendo la rete.

Per acquisire le necessarie informazioni il team dell'emergenza deve svolgere dei colloqui, con la vittima e con gli spettatori. In questi è fondamentale seguire specifiche tecniche di ascolto attivo, sospendendo i giudizi e resistendo alle distrazioni, così da essere pronto a osservare con attenzione e discrezione l'altro. Poche volte abbiamo infatti la possibilità di vivere l'esperienza di essere ascoltati e di ascoltare realmente, in realtà il saper ascoltare è uno degli strumenti principali a disposizione delle persone che per lavoro si occupano di altre persone. Saper ascoltare empaticamente significa contribuire a creare un clima relazionale in cui ciascuno può esprimersi al meglio. L'ascolto attivo è una forma di comunicazione completa, che coinvolge la comunicazione verbale e la comunicazione non verbale associata all'attenzione e alla comprensione, che crea disponibilità nei confronti dell'altro e facilita la costruzione di una buona relazione accogliendo l'altro senza risultare invadente.

In particolare, durante i colloqui di valutazione approfondita si possono adottare i seguenti passi: riformulare le parole dell'interlocutore (esempio: *"Quindi mi stai dicendo che..."*, *"Dal tuo punto di vista..."*); riformulare il pensiero dell'altro utilizzando parole diverse (esempio: *"Mi sembra di capire che..."*, *"Vuoi dire che..."*); riassumere, di tanto in tanto, ciò che il nostro interlocutore ci sta comunicando, in particolare sintetizzando gli elementi salienti; riflettere i sentimenti dell'altro (esempio: *"Deve essere stato brutto...Ti sarai sentito male..."*); rispecchiare la posizione dell'altro, tarare la propria velocità di eloquio, il volume della voce su quella dell'altro; rispettare anche il silenzio dell'interlocutore, le pause, i momenti di riflessione, senza incalzare per riempire a tutti i costi gli spazi vuoti; utilizzare domande aperte che permettono all'interlocutore di percepire l'invito a parlare liberamente, senza obblighi di circoscrivere la risposta a un qualche significato che chi ascolta ritiene sia necessario esplorare. L'ascolto attivo, necessario nei colloqui di valutazione, si fonda dunque su strategie che uniscono il sistema cinesico (espressione del volto, postura, gestualità, sguardo), il sistema prossemico (posizione), il sistema aptico (contatto) e il sistema paralinguistico (tono, volume, ritmo della voce).

Particolare attenzione va prestata al colloquio con la vittima, avente più obiettivi: raccogliere informazioni, accogliere la sofferenza della vittima e valutarne il livello. I colloqui con gli spettatori hanno invece l'obiettivo di raccogliere informazioni, ma anche di responsabilizzare per un sostegno alla vittima.

## Allegato 2: Valutazione approfondita dei casi di bullismo e vittimizzazione

### **FASE 3: SCELTA DELL'INTERVENTO**

Lo scopo di questa fase è scegliere come intervenire e di conseguenza chi deve intervenire, a seconda della gravità emersa nella fase di valutazione approfondita.

I possibili interventi sono i seguenti:

- Approccio educativo con la classe
- **È messo in atto dagli insegnanti** ed è consigliabile se il fatto accaduto ha coinvolto tutta la classe o tutti ne erano al corrente, inoltre può essere attuato solo se il livello di sofferenza della vittima non è elevato e il team giudica che nel gruppo classe ci siano persone di cui la vittima si fida e che potrebbero essere attivate verso un'azione di supporto e di difesa della vittima stessa. Risulta molto importante affrontare con la classe l'accaduto per evitare una distorta percezione di un mancato intervento da parte della scuola. Chiaramente

non sempre è opportuno farlo in modo diretto; l'approccio indiretto teso a sensibilizzare la classe rispetto al fenomeno in generale, senza lavorare direttamente sul caso specifico, a volte risulta essere più appropriato.

#### Allegato 3. Spunti per il lavoro in classe

##### - Intervento individuale

**È messo in atto dal pedagogo o dal referente per il bullismo presente nella scuola.** Ha lo scopo di intervenire sul bullo per far sì che questo potenzi la propria empatia, controlli rabbia e impulsività, rispetti i diritti dell'altro e trovi modi positivi per affermarsi nel gruppo; sulla vittima ha invece l'obiettivo di aiutare la persona a regolare le emozioni negative (vergogna, paura, senso di colpa), rispondere in modo più assertivo, sviluppare maggiore fiducia in se stessa, avviare la competenza sociale e comunicare in modo positivo con gli altri. Questo intervento si basa sui colloqui, ma prevede anche delle sanzioni nei confronti del bullo, nel caso in cui questi abbia trasgredito il Regolamento di istituto.

##### - Gestione della relazione

**È messo in atto dal pedagogo o dal referente per il bullismo presente nella scuola.** Ha lo scopo di far capire al bullo e alla vittima quanto è accaduto, creando i presupposti per una relazione futura. Si attua attraverso la tecnica della mediazione, cioè l'incontro mediato fra il bullo e la vittima; per arrivare a questo sono però necessari più incontri individuali con i due soggetti, affinché siano pronti all'incontro e non partecipino solo per senso del dovere (bullo) o paura (vittima). Si può attuare la mediazione se entrambi sono motivati a trovare una soluzione, mentre nei casi più gravi non è consigliabile. La tecnica della mediazione presuppone delle regole specifiche: inizialmente bisogna presentare ai protagonisti le regole del "gioco" (ascoltare, non interrompere, non offendere); in seguito i due raccontano quanto successo, ognuno dal proprio punto di vista; si arriva quindi al chiarimento del problema, alla proposta di una soluzione (da scrivere e non solo dire oralmente) e ad un accordo, che andrà rivisto dopo alcune settimane.

##### - Coinvolgimento della famiglia

**È messo in atto dal Dirigente scolastico e dal team dell'emergenza.** La famiglia va contattata in caso di codice giallo o rosso, a scopo informativo, ma anche proattivo e costruttivo.

##### - Supporto intensivo a lungo termine attraverso la rete

**È messo in atto dal Dirigente, dal team dell'emergenza o dalla famiglia** nei casi di codice rosso. La rete è costituita dai Servizi Sanitari territoriali, dai Servizi Sociali, dal Pronto Soccorso, dalla Polizia Postale e dai Carabinieri.

#### **FASE 4: MONITORAGGIO**

Lo scopo del monitoraggio è valutare se c'è stato un cambiamento e se questo è restato stabile nel tempo. **Viene attuato dal team dell'emergenza** con la vittima e le altre figure coinvolte nella valutazione approfondita.

#### Allegato 4: Scheda di monitoraggio

**A cura del team per l'emergenza**