



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

## Scuole Toscane Antibullismo in Rete - 2

Formazione avanzata su approccio  
indicato

Primo Giorno



**EbiCo-Società Cooperativa Sociale-ONLUS**  
Spin Off accademico dell' Università degli Studi di Firenze  
Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia



## Miti e false credenze sul bullismo

Il bullismo a scuola non crea  
conseguenze negative: fa parte  
del **normale percorso di  
crescita** di un ragazzo

A volte le vittime con il loro  
modo di essere attirano le  
prese in giro e le  
prepotenze dei compagni..  
se le cercano!

Sono scherzi  
tra ragazzi...



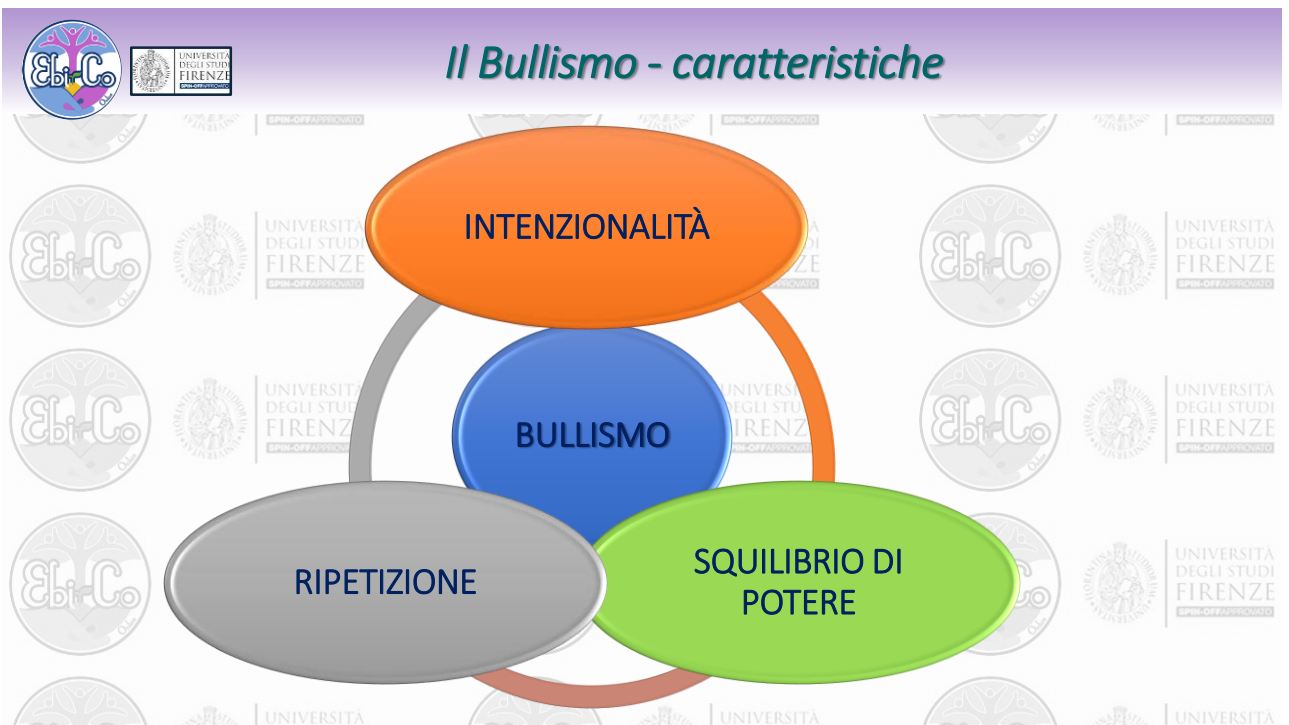
Il bullismo **fortifica**  
il carattere

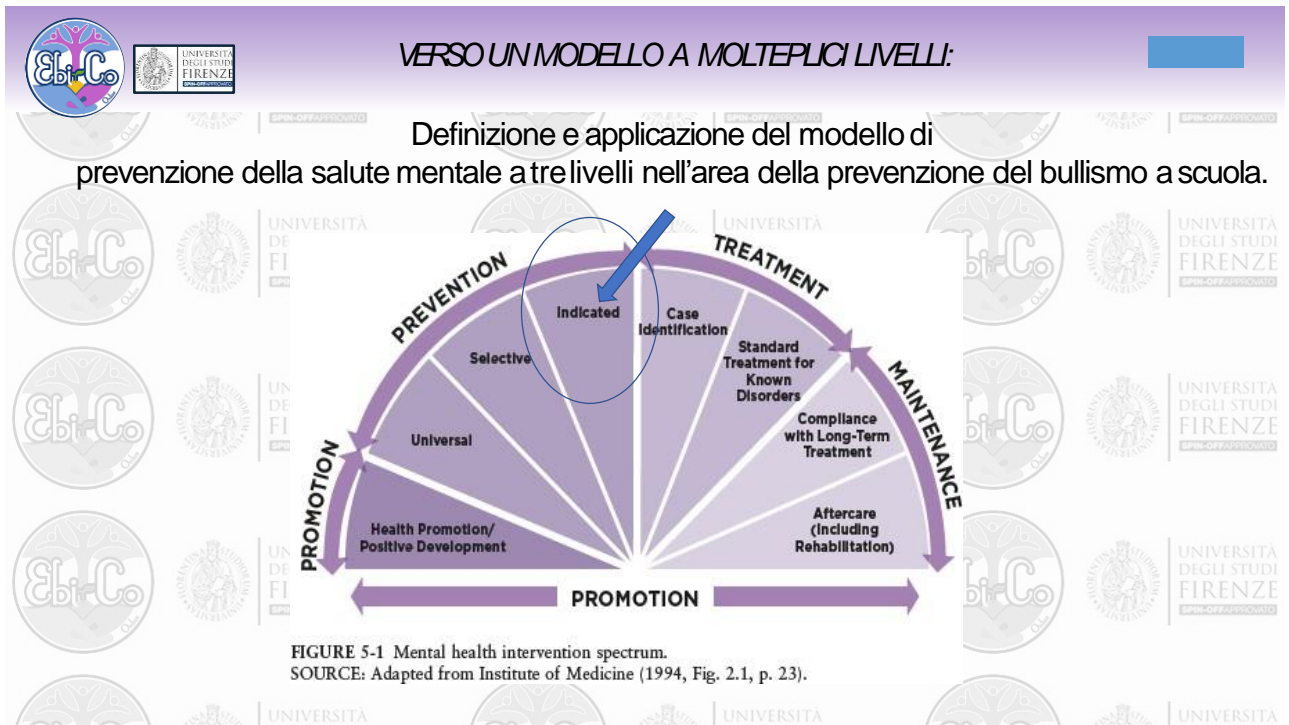
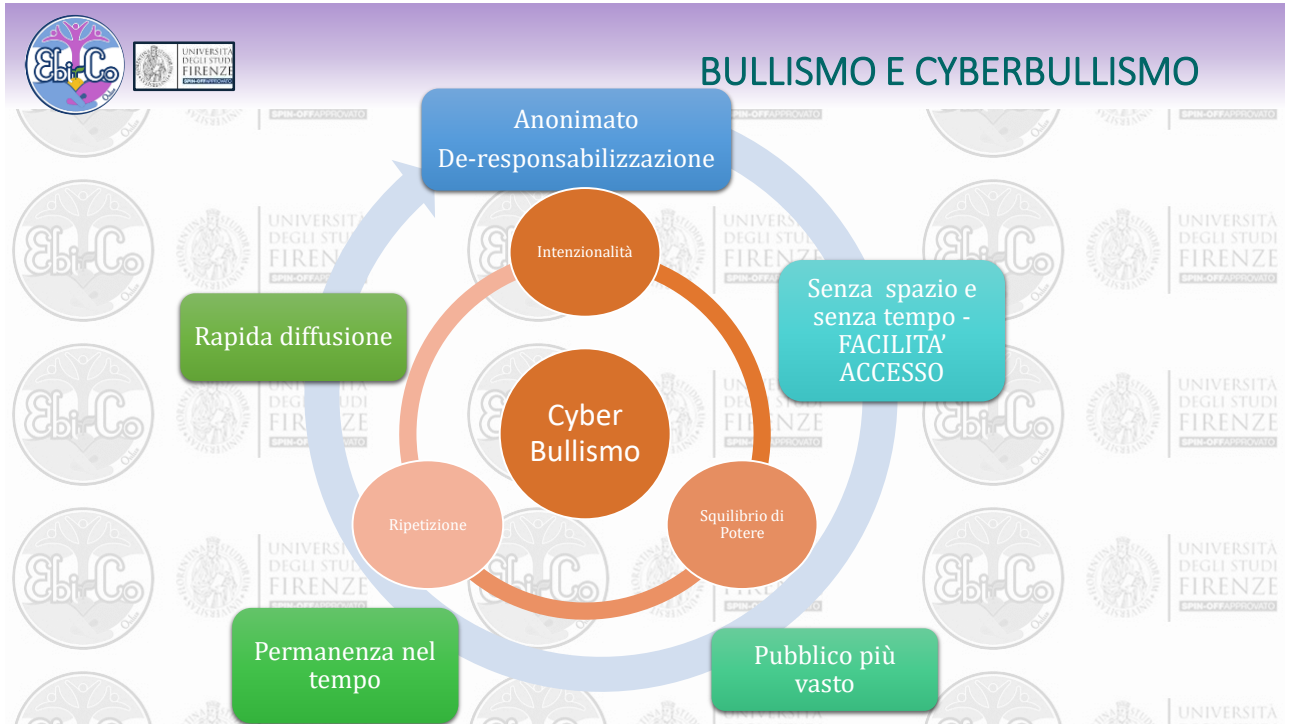
I **maschi sono  
maschi**: è nella  
loro natura  
comportarsi in  
modo rude!

**Bullismo – La Definizione**

Il bullismo è un comportamento aggressivo teso ad arrecare danno ad un'altra persona; è rivolto ad uno stesso individuo, si ripete nel tempo e spesso la vittima non riesce a difendersi.

The illustration shows a classroom setting. In the foreground, a boy in a blue shirt is being pushed or tripped by another boy in a white shirt and green pants. Other students are standing around, some looking on with concern or indifference. In the background, a teacher is sitting at a desk, and there are various classroom items like a bookshelf, a desk with a vase of flowers, and a table with a book and a pencil.







# Il modello di intervento indicato

Sperimentazione progetto PEBUC  
Ispirato a modelli internazionali (KiVa, PrevNet)



*Nocentini, Menesini (2017). L'approccio indicato. In Menesini, Nocentini, Palladino (2017). Prevenire il bullismo e il cyberbullismo: Approcci universali, selettivi e indicati. Il Mulino.*



## Quando gli episodi di vittimizzazione sono già accaduti...

La scuola può e deve creare una cultura che protegge e sostiene una alleanza comune contro ogni forma di violenza

interrompere/  
alleviare la sofferenza  
della vittima;

mostrare ai genitori delle  
vittime, e più in generale  
ai genitori di tutti gli  
studenti della scuola,  
che la scuola sa cosa fare  
per la gestione di casi del  
genere.

TALI EMERGENZE  
DEVONO ESSERE  
PRESE IN CARICO  
DALLA SCUOLA AL  
FINE DI:

responsabilizzare il  
bullo o i bulli rispetto a  
quello che ha o che  
hanno fatto;

mostrare a tutti gli altri  
studenti che atti di  
bullismo non vengono  
accettati nella scuola e  
che non vengono  
lasciati accadere senza  
intervenire;



## Quando gli episodi di vittimizzazione sono già accaduti... COSA POSSIAMO FARE?

All'interno della scuola è utile che ci sia un gruppo o team specializzato per la gestione dei casi

Ogni scuola dovrebbe avere un protocollo di azione per affrontare le emergenze di atti di bullismo che arrivano all'attenzione della scuola

Nel protocollo di azione è necessario che la scuola definisca chi sono le persone coinvolte nel team emergenza



## TEAM PER LE EMERGENZE



### DA CHI È FORMATO

- 2-3 persone specificatamente formate sul tema delle azioni indicate contro il bullismo tra cui:
- insegnanti con competenze trasversali
- figure professionali diverse che lavorano nella scuola (psicologo o psicopedagoga).

### AZIONI

- Responsabile della presa in carico.
- Condurrà la valutazione.
- Responsabile della decisione relativa alla tipologia di intervento da attuare in prima istanza.
- Potrà implementare alcuni interventi: interventi individuali, interventi per il recupero della relazione e/o interventi indiretti nella classe.
- Monitorerà l'andamento del caso nel tempo.
- Meglio se avrà una stretta connessione con i servizi del territorio

### TEMPI E LUOGHI DI AZIONE

- Durante l'orario scolastico e extrascolastico.
- A scuola



## Cosa vuol dire intervenire sull'emergenza?

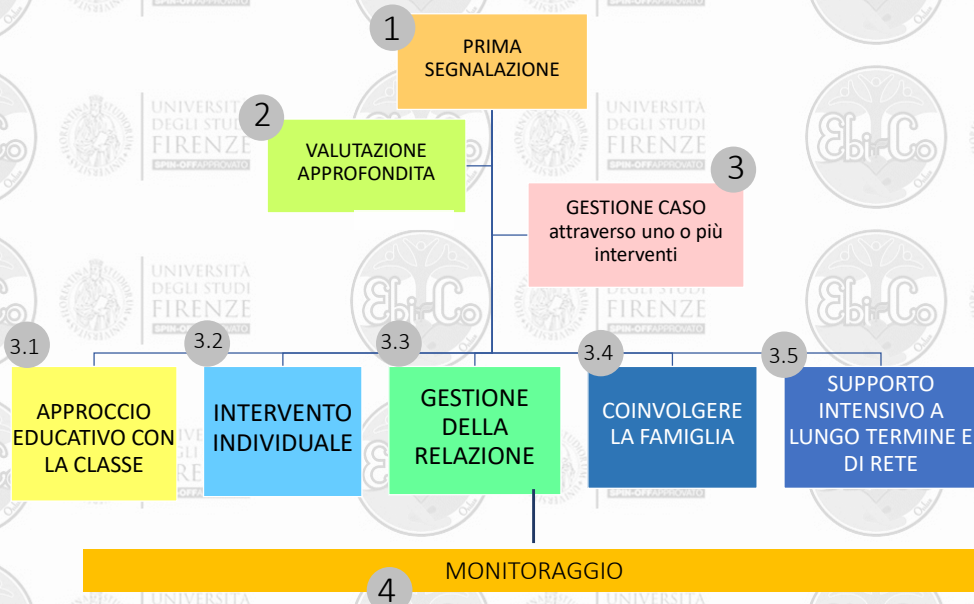
### PROTOCOLLO DI AZIONE

Per la procedura da seguire una volta che è avvenuto un presunto episodio di bullismo e vittimizzazione **POSSIAMO PREVEDERE 4 PASSI FONDAMENTALI:**

1. La fase di **PRIMA SEGNALAZIONE**
2. La fase di **VALUTAZIONE** e dei colloqui di **APPROFONDIMENTO** (con tutti gli attori coinvolti)
3. La fase di **SCELTA DELL'INTERVENTO** e della **GESTIONE DEL CASO**
4. La fase di **MONITORAGGIO**



## Procedura da seguire quando è avvenuto un caso di presunto bullismo e vittimizzazione a scuola





## 1. Accogliere la segnalazione

- **Accogliere la segnalazione di un caso presunto di bullismo. Il caso può essere segnalato da qualsiasi persona dentro o fuori dalla scuola.**



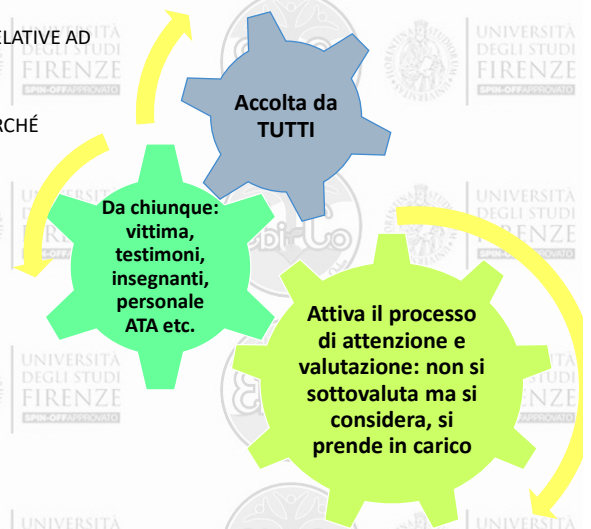
## 1. ACCOGLIERE LA SEGNALAZIONE DI UN CASO PRESUNTO DI BULLISMO

### SCOPO:

ATTIVARE UN PROCESSO DI ATTENZIONE E DI SUCCESSIVE VALUTAZIONI RELATIVE AD UN PRESUNTO CASO DI BULLISMO

ESCLUDERE CHE UN CASO DI SOFFERENZA NON VENGA CONSIDERATO PERCHÉ SOTTOVALUTATO O RITENUTO POCO IMPORTANTE

ATTIVARE UN PROCESSO DI PRESA IN CARICO DI UNA SITUAZIONE CHE DEVE ESSERE VALUTATA





## Cosa fare per segnalare ?

La mamma di Chiara (II° superiore) durante un ricevimento con la referente di classe di sua figlia racconta che Chiara piangendo le ha detto che alcune compagne di classe la tormentano da mesi. In particolare riferisce che a scuola la prendono in giro: le dicono cicciona, le dicono che è troppo seria, le danno della secchiona. Inoltre le offese continuano anche tramite chat.



## PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI

Possiamo pensare di dotare la scuola di una procedura e di un modulo per le segnalazioni



### Attività

Costruiamo un modulo per le segnalazioni a partire dal caso di Chiara

Come viene fatta ? (es. a voce, scritta, format elettronico...)

Quali informazioni metterci ?

Da chi viene compilata?

Come viene gestita una volta fatta ?

La mamma di Chiara (II° superiore) durante un ricevimento con la referente di classe di sua figlia racconta che Chiara piangendo le ha detto che alcune compagne di classe la tormentano da mesi. In particolare riferisce che a scuola la prendono in giro: le dicono cicciona, le dicono che è troppo seria, le danno della secchiona. Inoltre le offese continuano anche tramite chat.



### Prima segnalazione dei casi di (presunto) bullismo e vittimizzazione

Nome di chi compila la segnalazione: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Scuola: \_\_\_\_\_

1. La persona che ha segnalato il caso di presunto bullismo era

- La vittima  
 Un compagno della vittima, nome \_\_\_\_\_  
 Madre/ Padre/Tutore della vittima, nome \_\_\_\_\_  
 Insegnante, nome \_\_\_\_\_  
 Altri: \_\_\_\_\_

2. Vittima \_\_\_\_\_ Classe: \_\_\_\_\_ Altre vittime \_\_\_\_\_ Classe: \_\_\_\_\_  
 vittime \_\_\_\_\_ Classe: \_\_\_\_\_

3. Bullo o i bulli (o presunti)

Nome \_\_\_\_\_ Classe \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ Classe \_\_\_\_\_  
 Nome \_\_\_\_\_ Classe \_\_\_\_\_

4. Descrizione breve del problema presentato. Dare esempi concreti degli episodi di prepotenza.  
 \_\_\_\_\_

5. Quante volte sono successi gli episodi ? \_\_\_\_\_



## Punti chiave per una efficace segnalazione

- Lancio e sensibilizzazione dei DOCENTI, dei GENITORI e dei RAGAZZI sulla prima segnalazione
- Gestione delle schede



## Punti chiave per una efficace segnalazione

### Lancio e sensibilizzazione dei DOCENTI, dei GENITORI e dei RAGAZZI sulla prima segnalazione

#### • GENITORI

- Evento assembleare
- Incontri di classe
- Informativa cartacea lasciata agli studenti
- Email
- Registro elettronico
- Pubblicazione online documenti
- Rappresentanti genitori

#### • INSEGNANTI

- Consigli di classe
- Collegio docenti

#### • ALUNNI

*È fondamentale far arrivare una informazione diretta*

- Eventi assembleari
- Rappresentanza degli studenti
- Cartelloni
- Peer educator

## 2

### VALUTAZIONE APPROFONDIRATA ATTRAVERSO I COLLOQUI

Scopo	Da chi viene fatta	Con chi viene fatta	Quando	Aree di approfondimento
Valutare esattamente la tipologia e la gravità dei fatti per poter definire un intervento (chi lo fa, cosa, dove..)	Da un team specializzato	Chi ha fatto la prima segnalazione, vittima, compagni testimoni, insegnanti di classe, genitori	Entro 2 giorni da Quando è stata presentata la prima segnalazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'evento accaduto;</li> <li>• Le persone coinvolte nei diversi ruoli (attori, vittime, testimoni passivi, potenziali difensori);</li> <li>• La tipologia di comportamento e durata;</li> <li>• Il livello di sofferenza della vittima;</li> <li>• Il livello di gravità e di pericolosità del comportamento del bullo;</li> <li>• L'eventuale precedente intervento di insegnanti, genitori.</li> </ul>



## 2

### VALUTAZIONE APPROFONDATA ATTRAVERSO I COLLOQUI

#### SCOPO:

1. AVERE INFORMAZIONI SULL'ACCADUTO
2. VALUTARE LA TIPOLOGIA E LA GRAVITÀ DEI FATTI
3. AVERE INFORMAZIONI SU CHI È COINVOLTO NEI DIVERSI RUOLI (attori, vittime, testimoni passivi, potenziali difensori)
4. CAPIRE IL LIVELLO DI SOFFERENZA della VITTIMA
5. VALUTARE LE CARATTERISTICHE DI RISCHIO DEL BULLO

Dovrebbe essere fatta dal team specializzato della scuola tempestivamente da quando è stata presentata la prima segnalazione

Più fonti di informazioni vengono ascoltate, migliore e più accurata sarà la valutazione (posso parlare con chi ha fatto la segnalazione, vittima, compagni testimoni, insegnanti di classe)



## 2

### VALUTAZIONE APPROFONDATA ATTRAVERSO I COLLOQUI

**Per un efficace valutazione approfondita**

**QUALE STRUMENTO ?**

**riflettiamo sull' ASCOLTO**



## Attività esperienziale: ASCOLTO

Lavoro a coppie, meglio se non ci conosciamo!

Scelgo tra questi argomenti:

- \*l'ultima vacanza fatta
- \*il mio primo giorno di lavoro come insegnante
- \*un episodio felice della mia vita



Vi darò io i vari «stop»

6 minuti uno parla e l'altro ascolta in silenzio, senza interrompere, senza fare domande

cambio

6 minuti il primo che ha ascoltato, parla, e l'altro ascolta in silenzio, senza interrompere, senza fare domande

2 minuti il primo che ha ascoltato «riporta» quanto ha capito

cambio

2 minuti il secondo che ha ascoltato «riporta» quanto ha capito



## ASCOLTO

Poche volte abbiamo la possibilità di vivere l'esperienza di essere ascoltati e di ascoltare realmente, questo però è un aspetto fondamentale ogni qualvolta abbiamo a che fare con le relazioni interpersonali

CONCETTO DI  
FEEDBACK EMPATICO

CONCETTO DI  
ASCOLTO ATTIVO



L'empatia è un costrutto multidimensionale che fa riferimento a:

### **DIMENSIONE AFFETTIVA**

l'abilità di condividere lo stato affettivo altrui

### **DIMENSIONE COGNITIVA**

l'abilità di leggere, capire e riconoscere lo stato d'animo dell'altro

L'empatia richiede sempre una condivisione emotiva, anche se con un diverso grado di sofisticazione nella mediazione cognitiva.



**contagio emotivo**, automatico e privo di mediazione cognitiva

- vedo l'emozione provata da qualcuno e la vivo anche io in automatico, sono contagiato dall'emozione, senza differenziazione

«Ti capisco perché ti sento»

**empatia affettiva**

- provo i sentimenti dell'altro

«Ti capisco e quindi ti sento»

**empatia di tipo cognitivo**

- capisco i sentimenti dell'altro

Modalità di reazione affettiva orientata al **vissuto dell'altro**: il dispiacere, la preoccupazione, l'interesse per qualcuno implicano la **CONSEQUENTE** necessità di agire in qualche modo per intervenire a favore o sostenere la persona in difficoltà.

→ **MOTIVAZIONE ALL' AZIONE CONDIVISA, PROSOCIALE, DI CARING, DI SUPPORTO**



## Esercitazione EMPATIA COGNITIVA E AFFETTIVA:



### COGNITIVA

Quali sono i pensieri di Bing Bong?

Che cosa aveva in mente ?

*Quanto senti di aver capito come si sentiva il protagonista ?*

### AFFETTIVA

Ti sei sentito a disagio pensando a Bing Bong ?

Quanto senti di condividere l'emozione ?

*Quanto ti senti in sintonia affettiva con il protagonista ?*



## Comunicazione non verbale - CNV

Mehrabian: il modello del "55, 38, 7".

A cui si presta maggiore attenzione consapevole  
Più facile da controllare

7%

comunicazione verbale

55%

comunicazione non verbale

38%

comunicazione paraverbale

A cui si presta minore attenzione consapevole  
Più difficile da controllare



## RELAZIONE TRA CV E CNV

IL CNV svolge una funzione di:

- CONTRADDIRE
- ENFATIZZARE
- REGOLAZIONE
- COMPLEMENTARE
- SOSTITUZIONE

17



Sistema  
cinesico

Sistema  
Paralinguistico

Sistema  
Prosemico

Sistema  
Aptico

Apparenza  
fisica, stile

Colori

Sistema  
Cronemico





## CNV si esprime attraverso: Sistema cinesico

1. **L'espressione del volto**, capace di trasmettere le emozioni più disparate
2. **Lo sguardo**, laterale o diretto, sfuggente, rivolto verso terra o verso l'alto, valore sociale della fissazione oculare
3. **I gesti (emblematici, illustrativi, regolatori, stati affettivi, adattivi) ed il movimento del corpo**, volontari o involontari.
4. **La postura**, rilassata o rigida, ripiegata, eretta, curva, instabile



## CNV si esprime attraverso:



**Il comportamento spaziale**, la prossemica che detta le regole della vicinanza intima o sociale, le barriere fisiche che poniamo tra noi e gli altri, la posizione che assumiamo nella stanza o in relazione al gruppo di persone





CNV si esprime attraverso:

**Il contatto, veloce, brusco o carezzevole, profondo e persistente casuale ed esitante**



**L'apparenza e l'aspetto esteriore (appearance)**



**Colori**



**Sistema Cronemico**

Uso del tempo per le attività e esperienze.  
Dipende dal suo specifico ritmo personale, fisiologico e psicologico.

Ummmmmm . . .

**Il linguaggio paraverbale, fatto di tono di voce, volume, velocità di eloquio, ritmo, accento, pause piene e vuote, silenzi, espressioni vocali**





## Ascolto attivo o empatico

## Aumentare la capacità di ascolto

- Avere una ragione o uno scopo per ascoltare
- Sospendere i giudizi
- Resistere alle distrazioni e concentrare l'attenzione su chi parla
- Attendere prima di rispondere a chi parla: le interruzioni riducono l'efficacia di chi ascolta
- Cercare i punti principali di quello che l'altro dice, ascoltando oltre le parole per cogliere il vero significato
- L'ascoltatore dovrebbe essere pronto a rispondere ai commenti del parlante



## Le microtecniche dell'ascolto attivo

**Rispecchiare** la posizione dell'altro

**Tarare** la propria velocità, ritmo di eloquio, volume della voce, livello della conversazione, su quella dell'altro;

**Osservare** con attenzione e discrezione, ascoltare il contenuto e il tono, l'emozione che passa, il clima della relazione;

**Rispettare** il silenzio, le pause, i momenti di riflessione, senza incalzare per riempire a tutti i costi gli spazi vuoti.

**Dare tempo, Dare segnali di assenso, di incoraggiamento**

**Rispondere parafrasando** il contenuto della comunicazione dell'altro

**Rispondere** al sentimento espresso dall'altro

**Riflettere** il significato che la comunicazione ha per l'altro,

**Autorivelarsi, Confrontare**

**Fare domande poche, aperte...**



## Domande aperte vs chiuse

Ho capito, il problema è come parlare con la tua collega	Che cosa ti è successo? / Che è successo con il tuo collega? / Vuoi raccontarmi il tuo problema?
Capisco che ti senti triste visto che il concorso ti è andato male...	Come ti senti rispetto al concorso?
Secondo me Margherita è molto stressata, perché non è soddisfatta del lavoro. Non ti sembra ?	<i>Esercitiamoci insieme</i>



## Il colloquio con la vittima



# 2

## VALUTAZIONE APPROFONDIRATA ATTRAVERSO I COLLOQUI

- La conduzione del colloquio con la vittima dovrebbe essere tesa a:
  - Accogliere la sofferenza della vittima
  - Raccogliere informazioni sull'accaduto
  - Valutare il livello di sofferenza della vittima

Quali attenzioni avere per effettuare valutazione della gravità della vittimizzazione durante un colloquio.



## VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SOFFERENZA DELLA VITTIMA

La vittima presenta....	1 Non vero	2 In parte – qualche volta vero	3 Molto vero- spesso vero
Cambiamenti rispetto a come era prima			
Ferite o dolori fisici non spiegabili			
Paura di andare a scuola (non va volentieri)			
Paura di prendere l'autobus – richiesta di essere accompagnato - richiesta di fare una strada diversa			
Difficoltà relazionali con i compagni			
Isolamento / rifiuto			
Bassa autostima			
Cambiamento nell'umore generale (è più triste, depressa, sola/ritirata)			
Manifestazioni di disagio fisico-comportamentale (mal di testa, mal di pancia, non mangia, non dorme...)			
Cambiamenti notati dalla famiglia			
Impotenza e difficoltà a reagire			



## Esempio di domande

1. Per: Presentarsi

2. Per: Accogliere la sofferenza della vittima

*...Sappiamo che è successo qualcosa che ti fa star male, Sono qui per aiutarti e ascoltarti...*

2. Per: Raccogliere informazioni sull'accaduto

*...raccontami che cosa è successo ? Cosa è accaduto ? Quando ? Chi era presente ? Quante volte è successo ?*

3. Per: Valutare il livello di sofferenza della vittima

*Come ti sei sentito in quel momento ? Cosa è cambiato nella tua vita da allora ? Come ti senti ora ?*



## ESERCITAZIONE: simuliamo il colloquio di valutazione con la vittima Chiara

GRUPPI DI 3 PERSONE:

- L'ascoltatore (membro del team di segnalazione): *raccoglie informazioni sull'accaduto e sulla sofferenza della vittima tramite scheda*
- l'ascoltato: la vittima
- L'osservatore 1: *osserva e valuta l'ascolto tramite scheda*



## Valutazione approfondita con altre figure coinvolte:

- Spettatori
- Docenti
- Famiglia
- Altri servizi/Dirigente



## Il colloquio con gli spettatori

- **Obiettivi:**
  - Capire cosa è successo
  - Responsabilizzarli per un sostegno alla vittima

Esempi di domande:

- *Sappiamo che Chiara sta molto male ora, secondo te cosa sta succedendo ?*
- *Cosa puoi fare per aiutare Chiara ?*



## Esercitazione: quando coinvolgere la famiglia e come?

Fase	Descrizione	CASI
<b>Prima segnalazione</b>	È la famiglia a segnalare alla scuola	La madre di Piero
<b>Prima segnalazione</b>	La segnalazione proviene dalla scuola e si decide di coinvolgere la famiglia solo dopo	Il caso di Elena
<b>Prima segnalazione</b>	La segnalazione investe sia la scuola che la famiglia	Il caso di Marco

Tratto da: Menesini, E., Nocentini, A. «Con i bulli non si scherza. Affrontare offese e prepotenze». GEDI, 2018





# 2

## VALUTAZIONE APPROFONDIRITA ATTRAVERSO I COLLOQUI

### SCOPO:

1. AVERE INFORMAZIONI SULL'ACCADUTO
2. VALUTARE LA TIPOLOGIA E LA GRAVITÀ DEI FATTI
3. AVERE INFORMAZIONI SU CHI È COINVOLTO NEI DIVERSI RUOLI (attori, vittime, testimoni passivi, potenziali difensori)
4. CAPIRE IL LIVELLO DI SOFFERENZA della VITTIMA
5. VALUTARE LE CARATTERISTICHE DI RISCHIO DEL BULLO

### FOCUS SUL BULLO



## VALUTAZIONE LIVELLO DI RISCHIO DEL BULLO

<i>Il bullo presenta....</i>	1 Non vero	2 In parte – qualche volta vero	3 Molto vero- spesso vero
Comportamenti di dominanza verso i pari			
Comportamenti che prendono di mira i compagni più deboli			
Uno status per cui gli altri hanno paura di lui/lei			
Mancanza di paura/preoccupazione per le conseguenze delle proprie azioni			
Assenza di sensi di colpa (se è rimproverato non dimostra sensi di colpa)			
Comportamenti che creano pericolo per gli altri			
Cambiamenti notati dalla famiglia			



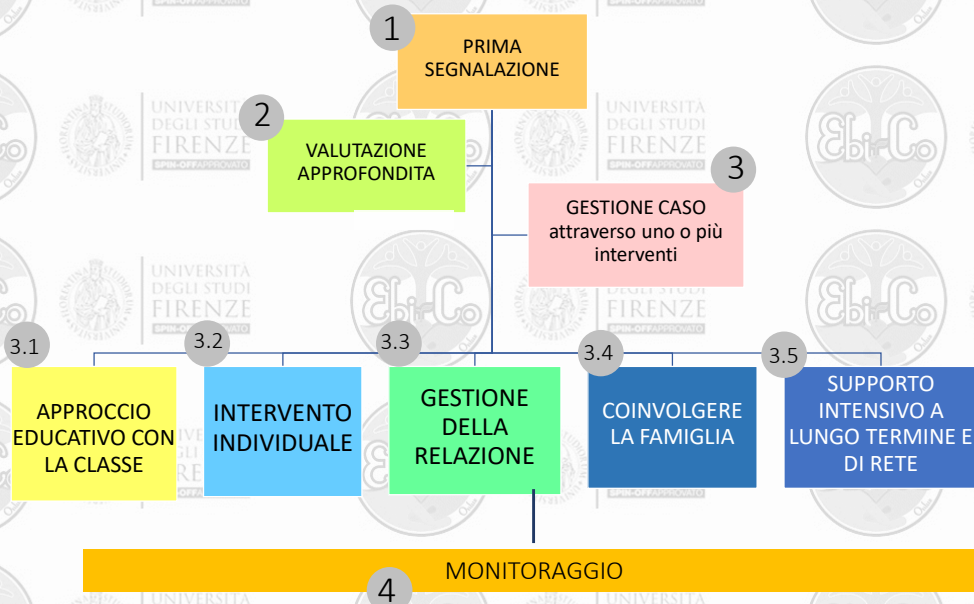
# 3

## SCelta DELL'INTERVENTO E DELLA GESTIONE DEL CASO

Sulla base delle informazioni raccolte si delinea il livello di priorità dell'intervento e su questa base verranno definite le azioni da intraprendere

LIVELLO DI PRIORITÀ:

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



# EbiCo

Cooperativa Sociale – ONLUS

Spin Off Accademico UNIFI

[www.ebicooperativa.it](http://www.ebicooperativa.it)

star2.toscana@gmail.com

ebicooperativa@gmail.com

<https://www.facebook.com/EbiCoONLUS/>

*Grazie per  
l'attenzione!*

