



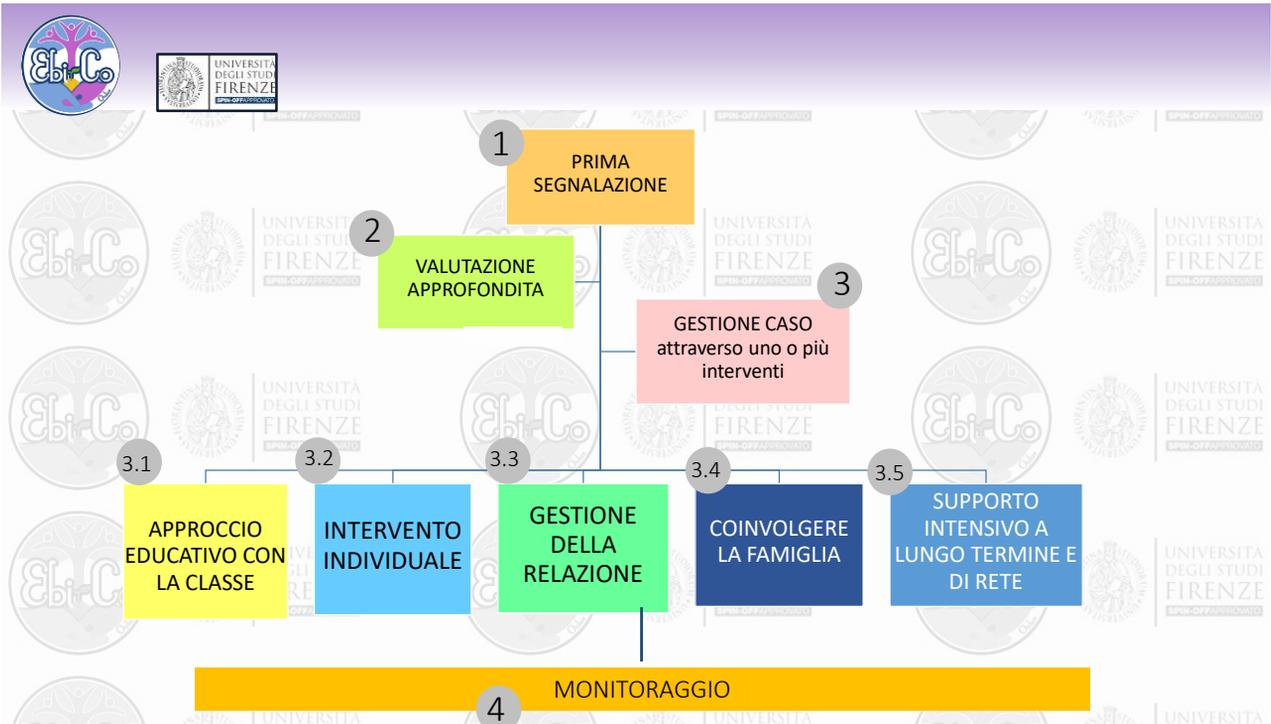
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE  
**FORLIPSI**  
DIPARTIMENTO DI FORMAZIONE,  
LINGUE, INTERCULTURA,  
LETTERATURE E PSICOLOGIA

# Scuole Toscane Antibullismo in Rete - 2

Formazione avanzata su approccio  
indicato  
Secondo giorno  
Dalla Valutazione Approfondita alla  
Gestione del Caso



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





## DALLA VALUTAZIONE APPROFONDATA ALLA 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



### 3 GESTIONE CASO



Scuola

Scuola/Territorio

Territorio



## 3. GESTIONE DEL CASO

### 3.1 CON LA CLASSE: APPROCCI EDUCATIVI

### 3.2 CON LE PERSONE DIRETTAMENTE COINVOLTE:

interventi individualizzati con il bullo e/o con la vittima

### 3.3 GESTIONE DELLA RELAZIONE

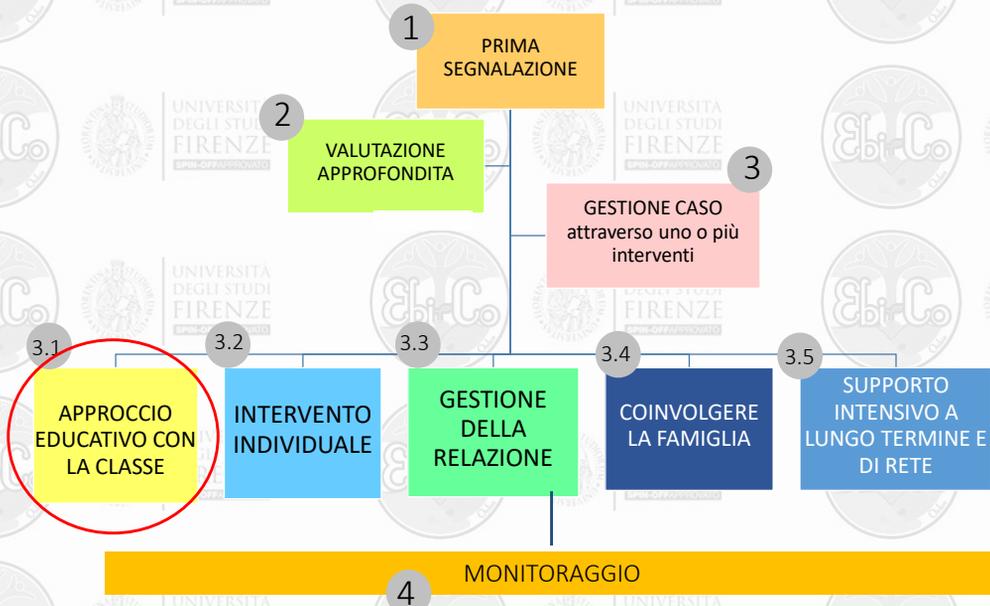
Mediazione

Metodo del supporto di gruppo

Metodo dell'interesse condiviso

### 3.4 IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

### 3.5 GESTIONE DEL CASO ATTRAVERSO L'INTERVENTO IN RETE CON IL TERRITORIO



**Fenomeni di Gruppo**

Perchè lavorare su empatia e problem solving?

Effetto Spettatore

- 1- Accorgersi della situazione
- 2- Interpretarla come un'emergenza
- 3- Assumersi la responsabilità dell'intervento
- 4- Conoscere le strategie per intervenire
- 5- Implementare la decisione

**Bullismo**



**Cyberbullismo**



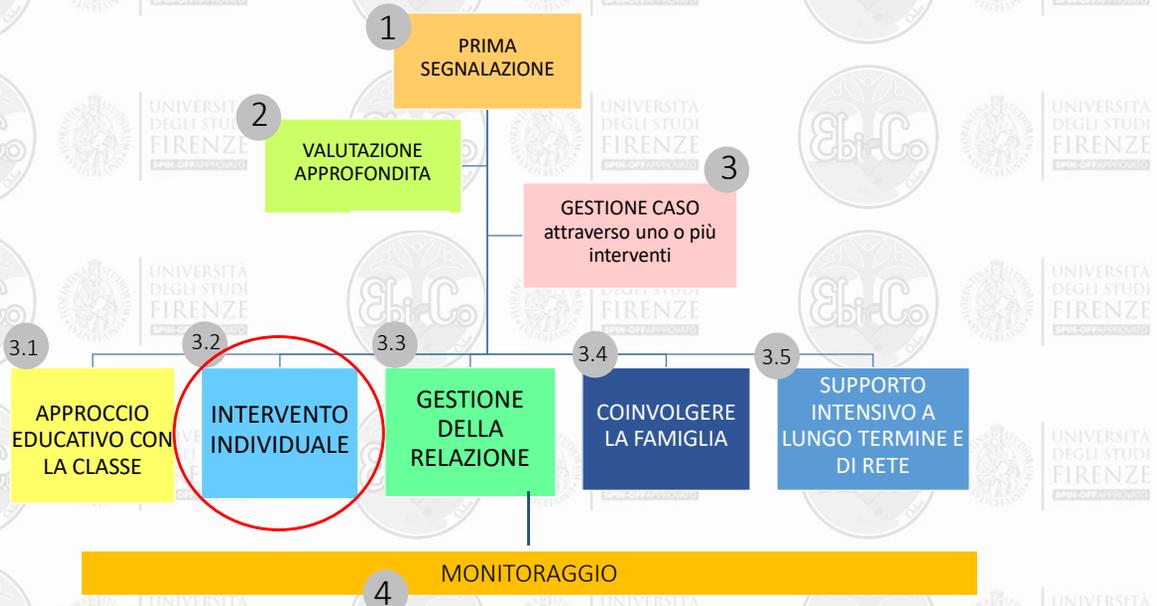
**3.1 CON LA CLASSE: APPROCCI EDUCATIVI**

- Il team specializzato coinvolge gli insegnanti della classe per realizzare e collaborare all'intervento all'interno della classe.
- È importante affrontare con la classe l'accaduto per evitare una distorta percezione del gruppo relativa al fatto che non ci sia stato alcun intervento
- Non sempre è opportuno farlo apertamente, discutendo quanto accaduto direttamente. In alcuni casi un approccio più indiretto, teso a sensibilizzare la classe rispetto al fenomeno in generale, può essere più appropriato.



### 3.1 CON LA CLASSE: APPROCCI EDUCATIVI - RACCOMANDAZIONI

- Approccio indiretto teso a sensibilizzare la classe rispetto al fenomeno in generale
- È *raccomandabile* quando:
  - tutto il gruppo è stato coinvolto nell'accaduto (direttamente, perché faceva parte di un gruppo WhatsApp in cui si attaccava qualcuno, o indirettamente perché è venuto a saperlo da altri);
  - il livello di sofferenza della vittima e di gravità non sono molto elevate
  - nel gruppo classe ci sono persone di cui la vittima si fida e che possono essere attivate e responsabilizzate verso un'azione di supporto e di difesa della vittima stessa.





## **Intervento individuale con il bullo**

**STUDENTI CHE FANNO PREPOTENZE POTREBBERO NECESSITARE SUPPORTO PER:**

- 1. Potenziare le loro abilità di mettersi nei panni dell'altro e di provare empatia verso le vittime**
- 2. Rispettare i diritti dell'altro**
- 3. Preoccuparsi delle conseguenze negative dei propri comportamenti e delle proprie azioni**
- 4. Controllare la propria impulsività e la propria rabbia**
- 5. Trovare modi positivi per avere l'attenzione dei pari e affermarsi nel gruppo.**

### **Con quali strumenti ?**

Colloqui di responsabilizzazione e coll. riparativo

Approcci disciplinari

Interventi psico-educativi



Docenti

Docenti

Professionisti



## **Una modalità di intervento individuale con il bullo: L'approccio riparativo**



## L'approccio riparativo

- Una tecnica da utilizzare può essere quella del colloquio individuale, così come previsto anche dall'approccio riparativo: il colloquio viene definito cioè come ascolto attivo non giudicante, che consente a colui che ascolta di capire il punto di vista di colui che parla, comprendendone i pensieri, i sentimenti, i bisogni alla base di ogni suo comportamento. Lo scopo in questo caso è proprio quello di stabilire e mantenere la relazione.
- La fase successiva è la *restorative enquiry* [Hopkins 2003] o *colloquio riparativo*: la motivazione che sta dietro a questa tecnica è riflettere sul passato, sulla situazione presente e infine su quello che dovrebbe accadere nel futuro. L'obiettivo finale è quello di responsabilizzare il bullo verso il proprio comportamento futuro, di individuare strategie e comportamenti alternativi e di motivarlo a prendersi un impegno a riguardo.



TAB. 5.7. *Colloquio riparativo*

Colloquio riparativo: focus sul passato	
Domande	Focus
Puoi spiegare quello che è successo?	Pensiero e comportamenti
A cosa pensavi in quel momento?	Pensiero
Come ti sentivi? Cosa provavi?	Emozioni
Pensi che qualcun altro sia stato influenzato da quanto accaduto?	Emozioni, pensieri, comportamenti dell'altro
Colloquio riparativo: focus sul presente e sul futuro	
Domande	Focus
Quali sono stati i tuoi pensieri da allora?	Pensiero
Quali sono ora?	
Cosa provi ora?	Emozioni
Cosa dovresti fare ora per	Bisogni/azioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>• far andare meglio le cose</li> <li>• rimediare a quello che hai fatto (offesa...)</li> <li>• andare avanti (es.: puoi prenderti un impegno al riguardo? Proviamo insieme a fare un elenco di cosa vuoi veramente cambiare» – questa domanda può essere adattata in funzione del contesto)</li> </ul>	

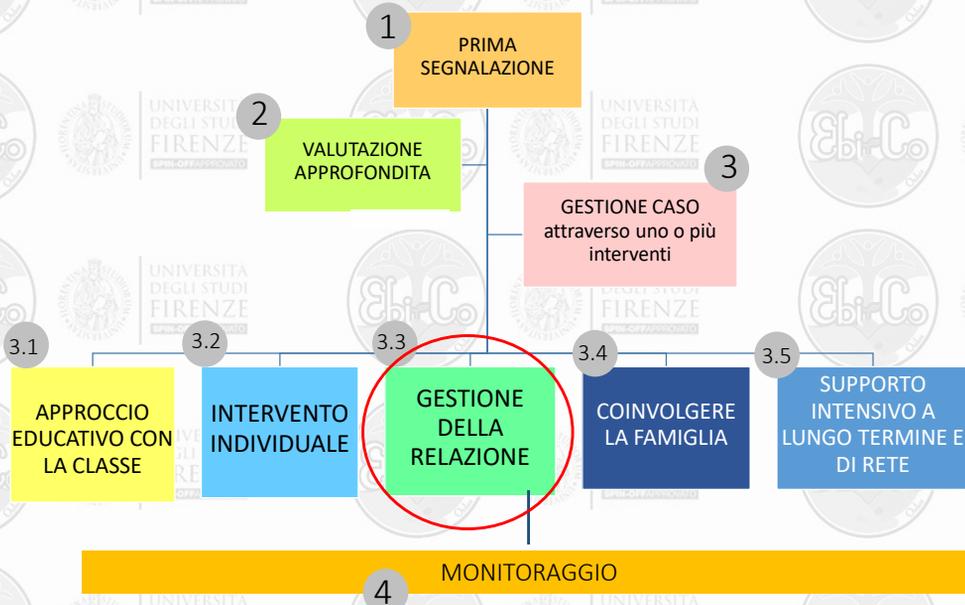


## Intervento individuale con la vittima

**STUDENTI CHE SUBISCONO PREPOTENZE POTREBBERO NECESSITARE SUPPORTO PER:**

1. Essere più assertivi ed esercitare il diritto personale ad essere rispettato
2. Regolare le emozioni negative
3. Sviluppare fiducia nei confronti di sé e nelle proprie potenzialità e punti di forza
4. Sviluppare una competenza sociale
5. Comunicare in modo positivo con gli altri
6. Credere che il bullismo possa essere risolto.

**Con quali strumenti ?**





## GESTIONE DEL CASO

### GESTIONE DELLA RELAZIONE

- Mediazione
- Metodo del supporto di gruppo
- Metodo dell'interesse condiviso

MEDIAZIONE	SUPPORTO DI GRUPPO	INTERESSE CONDIVISO
<p>Ha come obiettivo quello di creare un clima collaborativo e di ascolto con l'avvicinamento delle parti e coinvolgimento della scuola come sistema.</p> <p>Consiste in un metodo strutturato di gestione e risoluzione delle difficoltà interpersonali a partire dall'aiuto di uno o due mediatori.</p>	<p>Ha come obiettivo quello di fornire aiuto, rispetto e sostegno reciproco a partire dal gruppo dei pari, responsabilizzando sia il bullo che il resto del gruppo a prendersi un impegno di cambiamento. Ne è un esempio il modello italiano dell'operatore amico.</p>	<p>Ha come obiettivo quello di arrivare ad una soluzione duratura attraverso una serie di incontri, sia individuali che di gruppo, tra le parti coinvolte. Ha come attenzione quella di favorire, tramite questi incontri, un potenziamento delle capacità di problem-solving.</p>



### GESTIONE DELLA RELAZIONE

- Ciascun metodo ha un proprio *rational* e una specifica area di applicazione in funzione del caso da affrontare che ad esempio può variare rispetto alla gravità, al coinvolgimento del gruppo, e alle cause scatenanti.
- Ciascun metodo presenta punti di forza e di debolezza: non esiste un metodo in assoluto migliore dell'altro per i diversi casi possibili di bullismo
- È necessario un training di formazione per ogni metodo, per alcuni più consistente che per altri
- Questi non sono metodi alternativi alla prevenzione, ma integrativi
- Ciascun metodo implica un coinvolgimento della scuola e una profonda comprensione del perché un metodo dovrebbe essere usato in una particolare circostanza.



# L'approccio della mediazione



## L'approccio della mediazione

### APPLICAZIONE:

1. Gli studenti devono essere informati sul servizio di mediazione e invitati ad usarlo se ne hanno bisogno
2. La mediazione può essere fatta nel momento in cui sta avvenendo il conflitto, oppure in un momento successivo. Se la questione è complessa allora si deve trovare un luogo privato adatto.
3. Devono essere definiti l'obiettivo e le regole della mediazione
4. Entrambe le parti devono poter raccontare la loro versione della storia senza essere interrotti
5. Si chiarisce in cosa consiste il problema e ciascuno propone soluzioni
6. Attraverso la discussione si raggiunge una soluzione compromesso, senza accusare nessuno per l'accaduto
7. Viene deciso un accordo tra le parti e viene scritto
8. Durante il processo di mediazione entrambe le parti possono andarsene se percepiscono che il colloquio non è costruttivo.



## L'approccio della mediazione: LIMITI

- Il maggiore limite di questo metodo consiste nella motivazione che entrambe le parti devono avere per trovare una soluzione congiunta al conflitto: generalmente infatti il bullo non è motivato a partecipare.
- La mediazione tra pari non è considerata appropriata per i casi più gravi di bullismo, ed inoltre è difficile da portare avanti se esiste una forte disparità di potere tra bullo e vittima, perché può ripresentarsi la stessa situazione durante la mediazione.
- Infine un'ultima limitazione consiste nel fatto che il mediatore deve avere acquisito determinate competenze tramite un training specifico, tra cui competenze di ascolto attivo e di facilitatore comunicativo.



## Metodo del supporto di gruppo



## Metodo del supporto di gruppo

- gli studenti bulli incontrano altri studenti che supportano la vittima: lo scopo dell'incontro è far empatizzare il bullo con la sofferenza della vittima, far provare rimorso e farlo agire in modo costruttivo e positivo verso questa persona.
- Tale approccio pone una forte enfasi sul ruolo del gruppo nella risoluzione del problema. Processo di responsabilizzazione e coinvolgimento della cosiddetta maggioranza silenziosa, quei bambini esterni al fenomeno che possono però fare molto per fermare le prepotenze e aiutare la vittima.
- *Rational*: poiché è un approccio non punitivo le vittime saranno più predisposte a parlare dell'accaduto e i bulli saranno più propensi ad empatizzare con la vittima, specialmente se sono presenti altri studenti che supportano la vittima.



## Metodo del supporto di gruppo - step

1. si contatta la vittima chiedendo un incontro privato in cui raccontare cosa è successo e come si sente. Specificando che il bullo o i bulli non saranno puniti, si chiedono i nomi.
2. si invitano i bulli ad un incontro alla presenza anche di altri studenti che supportano la vittima; durante il colloquio si chiarisce la sofferenza della vittima e che ognuno ha la responsabilità di aiutarla, oltre al fatto che il bullo non sarà punito.
3. ad ogni partecipante viene chiesto di impegnarsi pubblicamente in comportamenti ed azioni per migliorare la situazione.
4. incontri di follow-up monitoreranno il miglioramento della situazione.



# Metodo dell'interesse condiviso



## Il metodo dell'interesse condiviso

- Questo è un metodo non punitivo usato con gruppi di studenti sospettati di aver fatto prepotenze verso altri. L'approccio facilita l'emergenza di una soluzione al problema del bullo e della vittima attraverso una serie di interviste/colloqui con le parti coinvolte.
- **Rational:** utilizzando un approccio non accusatorio nei colloqui individuali i bulli si rendono conto della sofferenza della vittima ed è più facile che si impegnino in un'azione costruttiva. Una volta avviate queste azioni, il successivo passo prevede anche l'incontro con la vittima per pianificare meglio insieme una soluzione condivisa.



## Il metodo dell'interesse condiviso

- Incontri individuali con il bullo: il conduttore condivide la preoccupazione per la sofferenza della vittima e chiede cosa possono fare per lei.
- Follow-up per verificare progressi
- Incontro con la vittima: offrire supporto ed eventualmente capire se la vittima ha provocato i bulli
- Una volta definite le azioni, si incontrano i bulli insieme in un incontro di gruppo per condividere il piano di azione
- Incontro di gruppo con i bulli e la vittima per risolvere il problema.

**LIMITI:** Tale metodo non può essere applicato in casi gravi di bullismo, ed è molto adatto a casi di bullismo di gruppo. Inoltre necessita tempo per poter effettuare i colloqui/interviste e i follow-up di monitoraggio della situazione.



*Approccio educativo vs. approccio punitivo:*

***L'intervento disciplinare  
tradizionale***



- Prevede di comunicare chiaramente le regole sull'accettabilità o meno di un comportamento e quali sono le conseguenze della violazione di tali regole. Solitamente tali conseguenze implicano una sanzione per lo studente responsabile.
- *Rational*: attraverso le sanzioni lo studente sarà meno propenso a continuare a comportarsi in modo inaccettabile. Questo approccio manda un chiaro messaggio a tutti gli studenti sull'inaccettabilità del comportamento e dimostra al bullo che qualcuno deve essere punito per l'accaduto.



### Indicazioni su un efficace approccio disciplinare tradizionale:

#### Chiara definizione e comunicazione degli standard di comportamento, e delle conseguenze per i comportamenti non accettabili

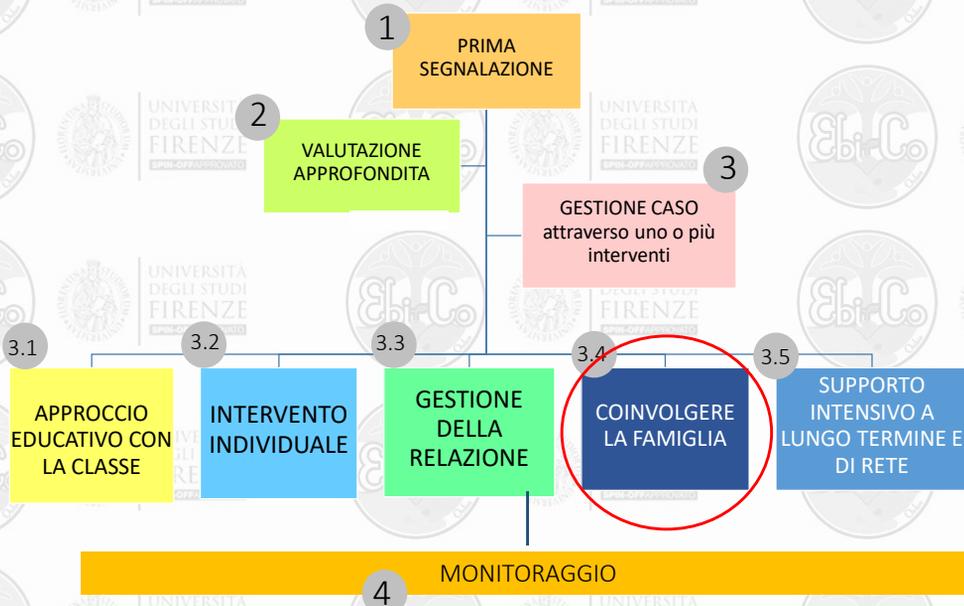
1. Discussioni di classe sulle regole di condotta volte a una convivenza positiva.
2. Dovrebbero essere stabiliti dei criteri che giustificano il ricorso alle sanzioni, per esempio: casi molto gravi di bullismo, casi in cui le persone coinvolte non sono motivate al cambiamento, casi in cui approcci alternativi non hanno avuto successo.
3. È necessario che l'intera comunità scolastica e i genitori siano consapevoli dell'esistenza e dell'applicazione sistematica di questo sistema di regole.
4. Colloqui con lo studente, e quando possibile con i genitori, responsabilizzando il bullo e spiegando perché sono state prese certe decisioni.
5. Il comportamento futuro dello studente va monitorato, al fine anche di poter "premiare" e rinforzare i comportamenti positivi nel caso si manifestino.



## L'approccio disciplinare tradizionale: I LIMITI

- non implica necessariamente un cambiamento nelle attitudini,
- ragazzi più grandi sono meno inclini ad essere influenzati dalla paura delle sanzioni,
- la sanzione può essere percepita come azione vendicativa.
- La letteratura scientifica ha dimostrato come questo metodo non sia più efficace rispetto ad altre strategie non punitive.

Allo stesso tempo, il metodo può essere giustificato ed efficace quando si è consapevoli dei rischi ad esso associati.





### 3.4 La relazione e il coinvolgimento delle famiglie

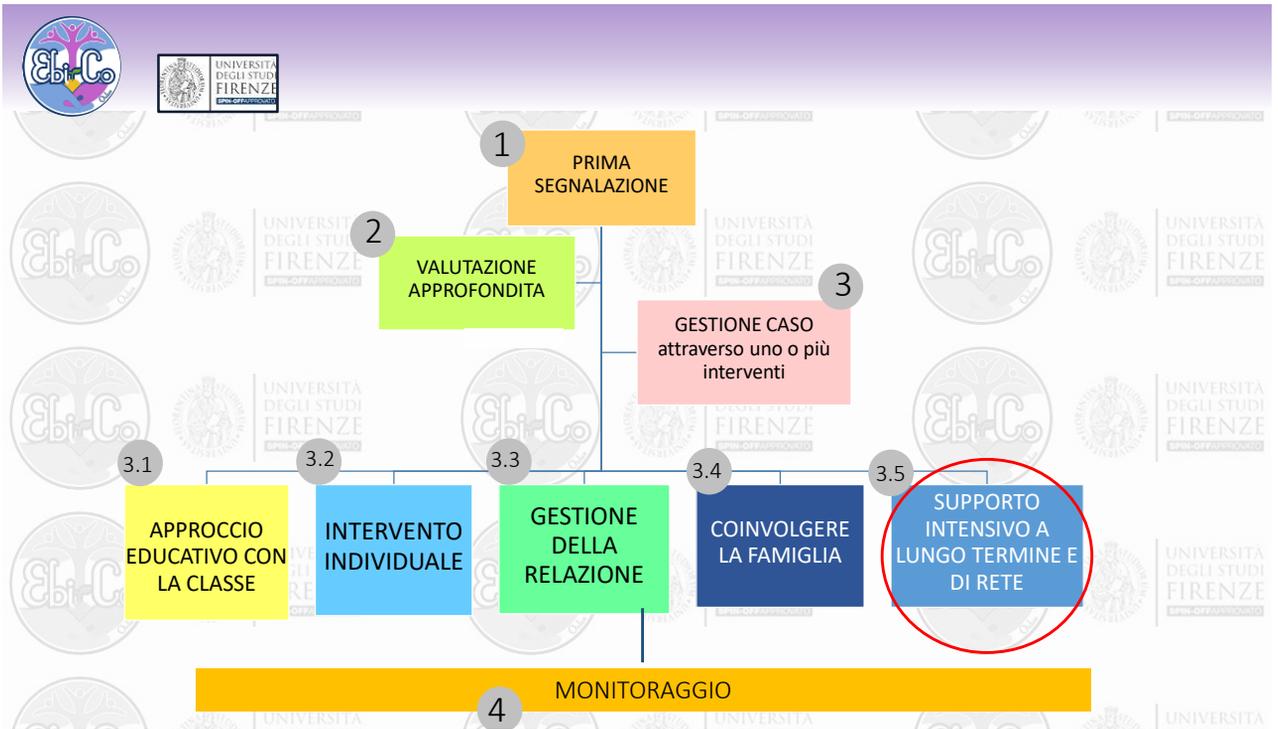
- La L.71/2017, per i casi di cyberbullismo recita all'art. 5 comma 1:

*Salvo che il fatto costituisca reato, in applicazione della normativa vigente e delle disposizioni di cui al comma 2, il dirigente scolastico che venga a conoscenza di atti di cyberbullismo ne informa tempestivamente i soggetti esercenti la responsabilità genitoriale ovvero i tutori dei minori coinvolti e attiva adeguate azioni di carattere educativo.*



### 3.4 La relazione e il coinvolgimento delle famiglie

Fase	Descrizione	Vantaggi	Svantaggi
Prima segnalazione	È la famiglia a segnalare alla scuola	Se esiste un clima di collaborazione scuola-famiglia, la famiglia dimostra fiducia nelle capacità della scuola di intervenire.	Se non esiste collaborazione la famiglia avrà un tono accusatorio
Valutazione approfondita	Il team chiede alla famiglia un colloquio per approfondire la situazione	Valutare una fonte importante di informazioni e capire se sono possibili alleanze.	Possibili effetti di influenza sull'intero processo
Definizione di strategie e intervento	Il team chiede alla famiglia di partecipare alla definizione dell'intervento da attuare	Co-progettazione; Rendere parte attiva la famiglia e costruire insieme il percorso	Per il figlio, il coinvolgimento della famiglia potrebbe essere percepito come una intrusione
Monitoraggio	Il team chiede alla famiglia di monitorare i cambiamenti nei figli dopo l'intervento	Valutare una fonte importante di informazioni e attivare sinergie.	Potrebbe costituire una delega della scuola alla famiglia
Fine dell'intervento	La famiglia viene informata rispetto all'intero processo	Escludere la possibilità di intrusioni	La famiglia può sentirsi esclusa dal processo .



### 3.5 GESTIONE DEL CASO ATTRAVERSO L'INTERVENTO IN RETE CON IL TERRITORIO

Nel caso in cui gli atti subiti siano di notevole gravità, oppure la sofferenza della vittima sia molto elevata, oppure la compromissione in termini di comportamenti aggressivi e a rischio dei bulli sia considerevole, allora potrebbe essere opportuno richiedere un supporto esterno alla scuola in grado di attuare un intervento specialistico, a lungo termine, intensivo e integrato.

- *Screening dei sintomi.*
- *Valutazione medica e neuropsichiatrica approfondita:* valutazione medica del bambino e del suo comportamento che, qualora venga considerato un pericolo per sé stesso o per gli altri, sarà sottoposto a una valutazione psichiatrica.
  - *Valutazione del rischio di sviluppare condizioni psichiatriche:* con particolare riferimento alla depressione e alla tendenza al suicidio. Qualora lo screening per la tendenza suicida risultasse positivo, il minore dovrà essere tenuto sotto osservazione costante.
  - *Piano d'azione.* Il bambino sarà trattato tramite un approccio multidisciplinare, che coinvolge i servizi sociali e gli operatori della salute mentale. L'intera famiglia sarà presa in carico. L'intento è quello di aiutare la vittima a sviluppare strategie di *coping* per fronteggiare le situazioni stressanti e aumentare nel bullo la consapevolezza dei propri comportamenti.
  - *Follow-up.* Il monitoraggio ambulatoriale è l'ultimo passaggio. Potranno seguire eventuali terapie individuali e familiari.



Centro Multidisciplinare sul disagio adolescenziale

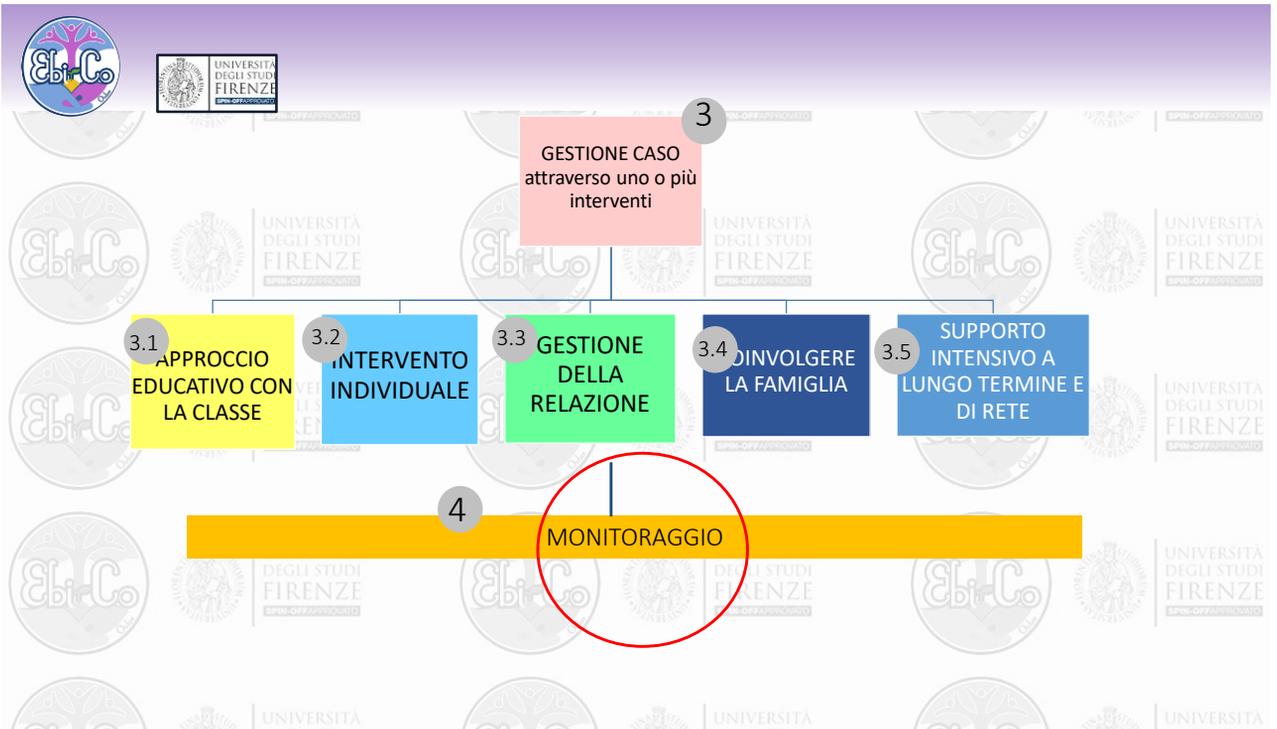
Sp  
a cura di

Gemelli



Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli  
Università Cattolica del Sacro Cuore

COORDINAMENTO  
NAZIONALE  
CYBERBULLISMO



# 4 MONITORAGGIO

**SCOPO:**

1. VALUTARE L'EVENTUALE CAMBIAMENTO A SEGUITO DELL'INTERVENTO
2. A BREVE TERMINE: CAPIRE SE QUALCOSA è CAMBIATO, se la vittima ha percepito di non essere più vittima o se il bullo ha fatto quanto concordato
3. A LUNGO TERMINE: VERIFICARE SE LA SITUAZIONE SI MANTIENE NEL TEMPO

Dovrebbe essere condotto dallo stesso team che ha svolto la valutazione

# 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!*

