

Cyberbullismo &

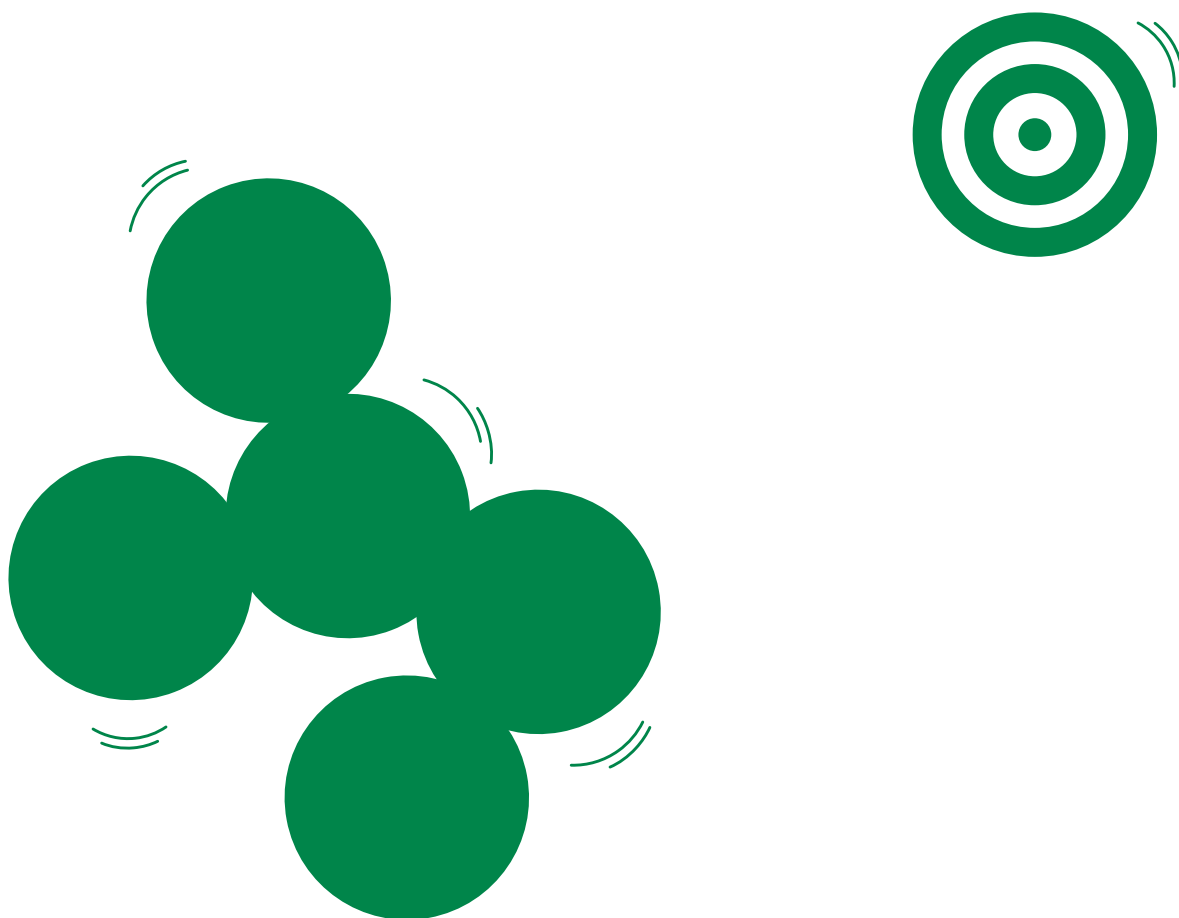
Bul

llo

smo

Linee guida per un
colloquio con figli* e colpiti* e
da cyber/bullismo

Questo testo è una breve guida dedicata ai genitori, per condurre in modo efficace un colloquio con figli* e colpiti* e da cyber/bullismo. Si articola in due parti: una teorica e una pratica. Nella parte teorica vengono illustrate alcune strategie di comunicazione utili per avviare un dialogo costruttivo. Nella seconda parte pratica vengono descritti i passi utili e concreti da intraprendere per iniziare un dialogo efficace.



Parte teorica

● Fiducia e dialogo

I*le ragazzi*e colpiti*e, generalmente fanno molta fatica a condividere sia con gli adulti in genere sia con i genitori quello che stanno vivendo. I motivi sono diversi; per vergogna di non riuscire da soli*e a fronteggiare la situazione, per timore di non essere creduti*e, per paura delle reazioni degli adulti, per non dare un dolore ai genitori. Chi viene colpito*a soffre molto, con conseguenze a breve e lungo termine. È importante osservare e intervenire per far cessare le prepotenze, dando fiducia a chi è colpito*a da cyber/bullismo, prendendo sul serio la sua situazione e quello che sta vivendo. I genitori, possono essere delle figure importanti con cui confidarsi e parlare. Rompere il silenzio è un passo importante. Ci vuole pazienza e attendere che siano pronti*e a parlare di ciò che gli*le sta succedendo a scuola, nel tempo libero, con gli*le amici*e, agli allenamenti, o sui social, senza forzarli o dando consigli e soluzioni frettolose. Chi è colpito*a dal cyber/bullismo ha bisogno di un punto di riferimento solido e di un rapporto di fiducia, comprensione e comunicazione stabile.

● L'importanza dell'ascolto

Prestare attenzione a ciò che un*a ragazzo*a ha da dire è importante, è un modo per permettergli*le di esprimersi. Quando ascoltiamo senza interrompere, lo*la facciamo sentire a suo agio dandogli*le modo di sfogarsi. Si rafforzano così il legame e le probabilità di stabilire un rapporto positivo. Il più delle volte i*le ragazzi*e hanno bisogno che ci si sieda vicino a loro e che semplicemente li*le si ascolti.



Ascolto attivo

Per una comunicazione efficace è importante orientarsi verso un ascolto attivo, le cui caratteristiche principali sono la comprensione e l'attenzione che dedichiamo nel cercare di capire il messaggio che ci viene trasmesso, sospendendo qualsiasi giudizio, mantenendo un atteggiamento aperto e imparziale.

L'ascolto attivo prevede un silenzio attento, alternato a domande, riformulazioni e altri interventi, finalizzati a far continuare a parlare e empatizzare con la persona. Questo si ottiene comunicando sia a livello verbale "dimmi", ma anche con un semplice "ah", con la mimica facciale o un cenno del capo. L'ascolto attivo si compone di cinque importanti elementi: ascolto passivo (silenzio), accoglimento, inviti calorosi, ascolto riflessivo, riassunto.



Ascolto passivo

L'ascolto passivo o silenzio serve per dare spazio alla persona. Iniziare ad ascoltare in silenzio serve anche a far capire a chi parla che ha la nostra completa attenzione. Questo fa sentire importanti e fa capire che siamo disposti all'ascolto.



Accoglimento

Un ascolto interessato è comunicato anche dal nostro comportamento non verbale. Ad esempio, tenere lo sguardo su chi parla ma anche una postura aperta. Per questo è bene utilizzare dei messaggi, non verbali come cenni con la testa, sorrisi di incoraggiamento e sguardi che facciano capire che stiamo accogliendo ciò che viene detto.



Inviti calorosi

Gli inviti calorosi sono parole utilizzate per spingere chi sta parlando ad approfondire quello che sta dicendo. Se oltre all'ascolto attento i*le ragazzi*e vengono incoraggiati con parole come, "parla tranquillamente", "comprendo" ecc. raccontano molto di più.



Ascolto riflessivo

L'ascolto riflessivo è un ascolto empatico e ha lo scopo di restituire quello che viene detto ma con parole simili. Permette di verificare se si ha veramente capito quello che il*la ragazzo*a ha detto, che si sentirà ascoltato*a e compreso*a. "Mi stai dicendo che ...", "Se ho compreso bene...", "Ti vedo arrabbiato*a mentre mi racconti del problema che hai con i*le tuoi*e coetanei*e...". È necessario farlo con tono affermativo e non interrogativo ("sei deluso*a" e non "sei deluso*a?"), perché favorisce molto sia la conversazione che la relazione.



Riassumere

Riassumere è utile per assicurarsi di aver capito bene e per fare il punto di quanto si è detto. Quando si riassume si cerca di usare le stesse parole dall'altra persona e di rimanere fedeli a quello che viene detto ripetendo le ultime frasi espresse dall'altro*a. Esempio: "Quindi se ho capito bene, a scuola, tu stavi lavorando a un progetto per scienze, lo hai mostrato a Marco che ti ha detto che non valeva niente e lo ha distrutto?"



Un rapporto empatico

L'empatia è la capacità di comprendere lo stato d'animo di chi mi sta davanti, sia che si tratti di gioia che di dolore. Cerchiamo di metterci nei panni dell'altro*a, offrendo attenzione, mettendo da parte le preoccupazioni e i pensieri personali così come i giudizi morali.

→ Mettere in pratica un rapporto empatico significa:

- Trasformare le relazioni rimuovendo i blocchi
 - Rendersi disponibili all'ascolto del prossimo
 - Andare oltre i giudizi e pregiudizi
 - Risolvere armonicamente i conflitti
 - Ridurre l'aggressività e il bullismo
 - Promuovere la sensazione di benessere e piacere sia in chi pratica l'empatia sia in chi ne beneficia
-

→ Quando si ascolta un*a ragazzo*a e si vuole entrare in relazione con lui*lei, comprendendolo*a e coltivando un rapporto empatico è importante evitare due atteggiamenti che potrebbero creare distanza e infastidire:

- Correggere: dire come l'altro*a doveva comportarsi o sentirsi
 - Dare consigli: ovvero dare soluzioni ai problemi e alle difficoltà che vengono raccontate
-



Le barriere all'ascolto attivo



Distrazione

L'opposto dell'ascolto attivo è l'ascolto distratto. Si è fisicamente presenti, ma la mente dà la priorità ad altro rispetto a ciò che il*la ragazzo*a sta comunicando. Non si è concentrati sull'altra persona, si è in un ambiente che distrae oppure si continua a pensare a cosa dire dopo. Questo significa che si rischia di non comprendere appieno il messaggio che ci viene inviato.



Interpretazione

Le persone tendono a interpretare senza rendersene conto. Spesso quindi non si reagisce a ciò che ci viene detto, ma all'interpretazione che ne diamo. Un esempio è quello di pensare che un*a ragazzo*a non parli con noi perché non si fida oppure non ci considera. Mentre magari l'abbiamo incontrato*a in un momento particolarmente stressante, sta attraversando un periodo molto difficile, non se la sente in questo momento di parlare con qualcuno.



Valori personali

Molto spesso i valori personali diventano qualcosa per giudicare, cercare di cambiare le idee e il comportamento degli*le altri*e. È importante orientarsi ad un atteggiamento aperto e non giudicante nei confronti di chi si ha davanti.



La capacità di saper porre le domande

Fare domande è una delle attività connesse alla comunicazione, per ottenere informazioni ma anche per coinvolgere e comprendere il punto di vista dell'altro*a. Potrebbe aiutare prepararsi già in anticipo quello che si vuole chiedere, per gestire l'ansia e il disagio (cosa dico? cosa chiedo?) ed evitare troppi giri di parole. Fare domande una dietro l'altra per riempire i silenzi non è una buona strategia. È importante lasciare il tempo all'altro*a per pensare cosa rispondere.

→ Domande aperte

Le domande aperte - alle quali non si può rispondere solamente con un sì o un no - lasciano ampia possibilità di risposta e l'espressione di opinioni e pensieri. Con le domande aperte non si dà l'impressione di voler fare un interrogatorio, ma si crea un'atmosfera aperta e collaborativa.

Esempi di domande aperte:

- "Mi riassumi cosa è successo venerdì scorso quando sei arrivato*a a casa con il giubbotto strappato?"
- "Cos'è che ti mette in difficoltà nel parlare di quello che stai vivendo sui social media che frequenti?"
- "Quali pensi siano delle soluzioni realistiche per fermare questa situazione di bullismo?"
- "Che cosa vorresti fare la prossima volta che qualcuno ti deride in chat?"

→ Domande a risposta chiusa

Le domande chiuse (domande sì o no) costringono ad una sola risposta, richiedono solo fatti oggettivi (quando? - dove? - chi?). Le domande che iniziano con il "perché", possono essere percepite dalla persona come colpevolizzanti o accusatorie e andrebbero evitate.

Esempi di domande chiuse:

- Ti piace andare a scuola?
 - Ti piace fare sport?
 - Ti piace navigare in internet?
-



Il messaggio io

Il messaggio io, è un'utile tecnica per gestire comunicazioni difficili, affrontare argomenti e temi delicati. La tecnica è quella del parlare in prima persona (io). Per esempio è diverso dire "ti sto aspettando da mezz'ora per poter andare insieme a comprarti quella cosa che volevi tanto e questo mi ha proprio dato fastidio" rispetto a "tu sei un*a ritardatario*a, mi hai fatto aspettare mezz'ora". Il messaggio io si basa sul dichiarare i propri sentimenti rispetto a ciò che crea disagio, senza alcuna valutazione della persona che compie l'azione. Informa sugli effetti del suo comportamento, dei sentimenti e delle reazioni che provoca. Così "sei sempre in ritardo!" può diventare: "quando arrivi in ritardo, dobbiamo correre per fare quello che abbiamo detto e questo mi dispiace". Ci si esprime in maniera molto più chiara, con critiche costruttive, facendosi però carico di quello che si pensa e di come ci si sente. In questo modo non si dà la responsabilità all'altro*a per come ci fa sentire.

Parte pratica

● Un luogo e un tempo per il dialogo

Per avviare un dialogo con un*a figlio*a colpito*a da una situazione di cyber/bullismo, è importante individuare un luogo idoneo dove: non si venga disturbati, non si tenga nella camera condivisa con altri* e fratelli e sorelle o in cucina mentre si sta preparando il pranzo o la cena. Altrettanto importante è prendersi tutto il tempo necessario per l'incontro, spegnendo o silenziando il cellulare, la televisione, la musica o il pc. Le stesse cose saranno da concordare anche con il*la proprio*a figlio*a, trovando insieme dei momenti in cui non sia sotto pressione per lo studio, impegnato*a con i compiti per il giorno dopo o stressato*a per andare agli allenamenti. Anche per lui o lei vale il discorso di spegnere il cellulare, chiudere il pc e togliersi le cuffiette.

● Chi affronta il discorso

I genitori possono decidere che a svolgere il colloquio sia solo uno di loro due o mamma o papà. Magari preferendo fra i due quello o quella che per primo*a si è accorto*a che qualcosa non va o con il*la quale il*la figlio*a generalmente parla più frequentemente. La cosa importante è che entrambi i genitori siano informati su cosa è il cyber/bullismo, le conseguenze per chi ne è colpito, le azioni che possono fare e a cosa è meglio che rinuncino ad attuare.

● Regole generali per condurre una conversazione in situazioni di cyber/bullismo

La conversazione con la persona interessata, deve essere ben organizzata. Siate preparati ai diversi modi in cui può reagire. Assicuratevi che il vostro atteggiamento sia il più aperto possibile; la conversazione è un arricchimento per il processo anti-bullismo. Ascoltate attentamente e siate empatici. Prendete sul serio vostro*a figlio*a, non banalizzate ciò che dice e fate attenzione a non dare la colpa a nessuno.



Conversazione con le persone interessate

Le persone colpite, sono fundamentalmente contente che si riconosca che stanno vivendo una situazione difficile e che si faccia qualcosa per risolverla. Spesso però si vergognano di quello che sta accadendo perchè non si sentono capaci di affrontare la situazione da soli*e, mancano di fiducia in se stessi*e o temono che una rivelazione possa portare a svantaggi per loro stessi*e. È quindi importante trasmettere al*la proprio*a figlio*a le informazioni oggettive di cui si dispone, senza costringerlo*a ad "ammettere" che si tratta di una situazione di cyber/bullismo. L'incontro serve a trasmettere la fiducia di venir presi sul serio, che qualcosa cambierà e a segnalare che quello che sta succedendo non va bene. In nessun caso la conversazione deve portare ad un ulteriore stress per la persona interessata.

IMPORTANTE:

La persona interessata decide se ha subito violenza, non l'interlocutore*ce.

- **Regole generali per la conduzione di una conversazione**
- Parlare con il*la figlio*a. Essere trasparenti e fornirgli*le tutte le informazioni di cosa oggettivamente si è osservato
- Assicurare che non si prenderanno provvedimenti che possano creargli*le ulteriori disagi (togliere l'accesso a internet, precipitarsi dai genitori di chi compie le azioni di bullismo ecc.)
- Assicurare che, per quanto possibile, non si farà nulla che lui*lei non voglia
- Se riscontrate che c'è una situazione pericolosa in atto, discutete con vostro*a figlio*a, sul fatto che dovete agire, dicendo che per il suo bene, non potete rimanere in silenzio su quello che sta succedendo e che informerete altre persone della situazione
- Chiarire che i passi successivi, a seconda della gravità della situazione, saranno il più possibile decisi e definiti insieme
- Verificare se ci sono dei*le compagni*e di scuola o di allenamento che potrebbero essere disponibili a sostenerlo*a nei momenti difficili (pranzare insieme in mensa, accompagnarlo*a al colloquio con l'insegnante, fare due chiacchiere nel tempo libero)
- Concordare insieme in che modo contattarli*le (di persona, telefonicamente, tramite i media)
- Verificare se, nel momento in cui contatta i*le possibili sostenitori*ci, come genitore è sufficiente stargli*le a fianco facendogli*le prendere l'iniziativa da solo*a o accompagnarlo*a direttamente
- Tenere d'occhio lo stato emotivo del*la ragazzo*a
- Concordare gli eventuali accordi scrivendoli
- Trovare delle possibili azioni condivise in caso di futuro cyber/bullismo (segnalazione agli*le insegnanti, allo*a psicologo*a scolastico, alla polizia postale, all'allenatore*ce ecc.)



Obiettivi di un colloquio con la persona interessata

Forza e apprezzamento:

- "È bello che mi parli di quello che ti sta succedendo"
 - "Grazie per la fiducia"
-

Togliere le preoccupazioni e costruire la fiducia:

- "Non preoccuparti, voglio solo parlarti di alcune cose che ho notato, dei cambiamenti nel tuo comportamento quotidiano"
 - "Se vuoi, tutto quello di cui parliamo adesso resta tra noi"
-

I messaggi io:

- "Ho l'impressione..."
 - "Sono preoccupato*a per te..."
 - "Ho visto che stai evitando di andare alle gite scolastiche"
-

Prendere la responsabilità e sostenere:

- "Non è colpa tua"
 - "Ora cercheremo insieme di risolvere la situazione"
 - "Il compito adesso è quello di osservare se cambia qualcosa"
-

Prendere posizione ed esprimere solidarietà:

- "Questo deve essere davvero stressante"
 - "Quello che sta succedendo non va bene"
 - "È importante per me che tu possa andare a scuola, agli allenamenti o su internet senza paura"
-

Esprimere fiducia:

- "Sono fiducioso*a che questa cosa si potrà risolvere se prendiamo in mano la situazione"
-

Dare il controllo:

- "Puoi sempre dire che vuoi fermare tutto"
 - "Non sono previste azioni senza chiedere il tuo permesso"
 - "Non faccio niente senza che tu ne sia informato*a"
-

Decidere chi contattare:

- se la circostanza lo consente, chiedere il consenso alla persona colpita per contattare qualcuno. Informarlo*a su chi si vuole contattare (insegnanti, psicologo*a scolastico*a, allenatore*ce, polizia postale ecc.)
-

Se la situazione è particolarmente grave:

- i genitori devono prendersi la responsabilità di rivolgersi a qualcuno, nonostante il divieto che potrebbe imporre la persona colpita
-



Conduzione di un colloquio con ragazzi* e colpiti* e da cyber/bullismo

Trovare il giusto approccio per iniziare il colloquio

- "Grazie per aver accettato di parlarmi"
 - "Sono contento*a che tu ti sia confidato*a, qual è la tua preoccupazione?"
-

Dare un feedback su quanto osservato

- "L'altro giorno in salotto, mentre eri al pc, ti ho visto*a triste e spaventato*a"
 - "Ho notato che durante le partita di calcio nessuno*a ti passa mai la palla"
-

Raccogliere un feedback

- "Come stai vivendo questa situazione?"
 - "Come ti senti in questi momenti?"
-

Coinvolgere i*le giovani

- "Per quanto possibile, terrò le informazioni che mi darai riservate"
 - "Discuterò con te di tutto quello che vorrei fare"
-

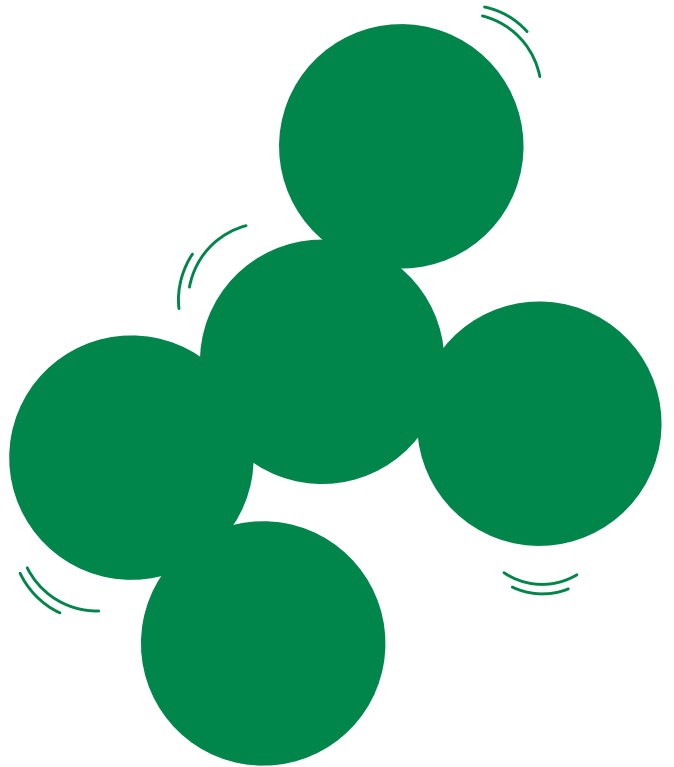
Raccogliere informazioni

- "Da quanto tempo accadono questi eventi?"
 - "È successo qualcos'altro che non so?"
 - "Chi è coinvolto*a in queste azioni?"
 - "A chi ti puoi rivolgere quando accadono tali eventi?"
 - "Hai degli*le amici*e che non ti danno fastidio?"
 - "La situazione è molto angosciante per te?"
 - "Hai parlato con qualcuno*a delle difficoltà che stai vivendo?"
-

Orientarsi verso una soluzione

- "Voglio che tu sappia che nessuno*a può farti questo"
 - "Lavoreremo sulla situazione"
 - "Come posso sostenerti al meglio in questo momento?"
 - "Ora abbiamo diverse opzioni, te le descrivo brevemente"
 - "A chi altro*a possiamo chiedere aiuto?"
-

- "Allora facciamo così, io ora faccio tutto ciò di cui abbiamo discusso (riassumere gli accordi e i prossimi passi). Ti va bene?"
 - "Tutto ciò che mi hai detto è corretto?"
 - "Ne riparliamo tra una settimana, alla stessa ora, ci facciamo un'altra chiacchierata"
-



Per ulteriori informazioni e/o
per una consulenza o appro-
fondimento su come condurre
il colloquio potete rivolgervi a:

Centro Specialistico
Prevenzione Violenza

Forum Prevenzione
Via Talvera 4
I – 39100 Bolzano
+ 39 0471 324801
www.forum-p.it
info@forum-p.it

Redazione
Team Violenza
2021



CON IL SOSTEGNO DI

AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL



PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE
