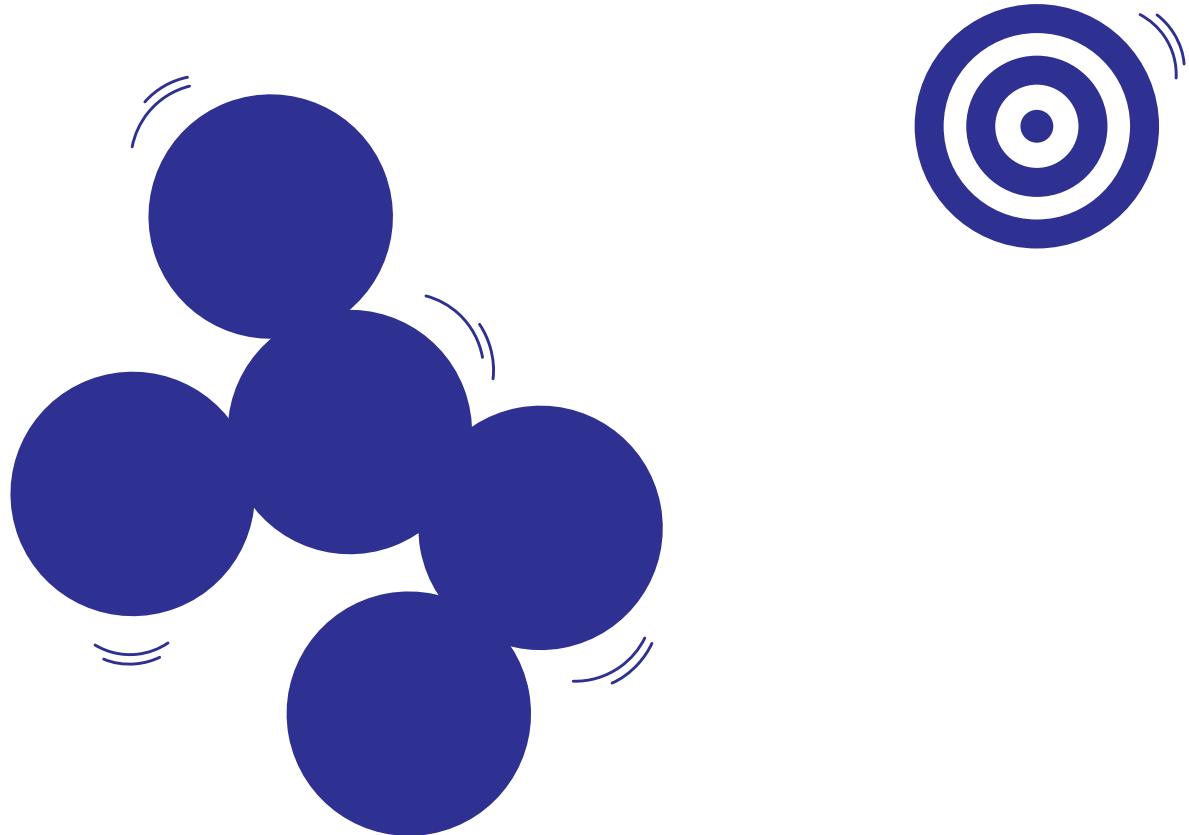


Cyberbullismo &



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

Questo testo è una breve guida dedicata agli*le insegnanti, per condurre in modo efficace un colloquio con un*a ragazzo*a colpiti 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 colloquio.



Parte teorica

● Fiducia e dialogo

I*le ragazzi*e colpiti*e, generalmente fanno molta fatica a condividere con gli adulti 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. 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 docenti, possono essere delle figure importanti con cui confidarsi e parlare. Rompere il silenzio è un passo importante. Chi è colpito*a da cyber/bullismo ha bisogno di un punto di riferimento solido e di un rapporto di fiducia e di 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*i di esprimersi. Quando ascoltiamo senza interrompere, lo*la facciamo sentire a suo agio, dandogli*i le mode 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 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 il*la ragazzo*a. Questo si ottiene comunicando sia a livello verbale "dimmi", ma anche con un semplice "ah", con la mimica facciale o un cenno col 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 noi 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*e 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 tu stavi lavorando a un progetto per scienze, lo hai mostrato a Lucia 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 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:

- "Qual'è la cosa poco piacevole che ti è successo venerdì scorso nel cortile della scuola?"
 - "Cos'è che ti mette in difficoltà nel parlare di quello che stai vivendo con alcuni*e compagni*e?"
 - "Quali pensi siano delle soluzioni realistiche per fermare questa situazione di bullismo?"
 - "Che cosa vorresti fare la prossima volta che qualcuno ti deride?"
-

→ 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, pertanto andrebbero evitate.

Esempi di domande chiuse:

- Ti piace venire a scuola?
 - Ti piace fare sport?
 - Hai fatto la tesi?
-

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 discutere della tua verifica e la cosa 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, non riusciamo a finire di discutere la tua verifica e questo mi dispiace”. Ci si esprime in maniera molto più chiara, con critiche costruttive, esprimendo quello che si pensa e 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 i colloqui

Per avviare un colloquio con un*a ragazzo*a colpito*a da una situazione di cyber/bullismo è importante individuare un luogo idoneo dove: non si venga disturbati, non ci siano finestre che danno sul cortile dove si fa ricreazione o sul campo di atletica dove si svolgono gli allenamenti, non si tenga in una classe, in aula professori, nelle aule laboratorio o in palestra. Il luogo dovrebbe essere accogliente e informale, sufficientemente tranquillo e poco rumoroso. Chi conduce il colloquio dovrebbe evitare di far uscire il*la ragazzo*a dalla classe durante le lezioni, dalla mensa mentre pranza o dalla palestra. Sarebbe importante stabilire anticipatamente con la persona interessata una data e un orario in cui incontrarsi, avvertire il*la docente di riferimento che il*la ragazzo*a in quell'orario non sarà presente in aula.

● Chi conduce i colloqui

Spetta al gruppo degli*le insegnanti e dei*le funzionari*e anti-bullismo, decidere chi condurrà i singoli incontri. È importante che tutte le conversazioni siano condotte dalla stessa persona o dalle stesse persone, che dovrebbero avere esperienza e formazione sul tema e/o essere in grado di andare d'accordo con il*la ragazzo*a. È fondamentale quanto segue: garantire che tutte le persone coinvolte siano trattate con rispetto, che non si abusi della fiducia di nessuno.

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

Il colloquio con la persona interessata, deve essere sempre ben organizzato. 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 il*la vostro*a interlocutore*ce, non banalizzate ciò che dice e fate attenzione a non dare la colpa a nessuno

Colloquio con le persone interessate

Le persone colpite, sono fondamentalmente felici 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 perché 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 ulteriori svantaggi per loro stessi*e. È quindi importante trasmettere all'interessato*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 un colloquio

- Parlare con l'interessato*a. Essere trasparenti e fornirgli*le tutte le informazioni di cosa oggettivamente si è osservato
- Rassicurare la persona interessata che, non sarà fatto nulla senza il suo consenso. Ma dite anche che, in determinate circostanze, dovete agire (pericolo per la persona interessata o per altre persone).
- Se riscontrate che c'è una situazione pericolosa in atto, discutete con la persona interessata, (possibilmente in una seconda conversazione) sul fatto che dovete agire, dicendo anche 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, trascorrere la pausa insieme, 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 la persona colpita, contatta i*le possibili sostenitori*ci, come insegnante 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 ai genitori, allo*a psicologo*a scolastico*a, alla polizia postale, all'allenatore*ce ecc..)

→ Obiettivi di un colloquio con la persona coinvolta

Forza e apprezzamento:

- "È bello che ti sei presentato*a"
 - "Grazie per essere venuto*a"
 - "Bello che possiamo parlare"
-

Togliere le preoccupazioni e costruire la fiducia:

- "Non preoccuparti, voglio solo parlarti di alcune cose che ho notato in classe"
 - "Se vuoi, tutto quello di cui parliamo adesso resta tra noi"
-

I messaggi io:

- "Sono preoccupato*a per te..."
 - "Cosa ne pensi delle mie considerazioni..."
 - "Ho l'impressione che tu non venga volentieri a lezione"
 - "Ho visto che durante la pausa sei sempre da solo*a"
-

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 venire a scuola senza paura"
-

Esprimere fiducia:

- "Ci sono molti*e studenti*se che hanno vissuto esperienze simili"
 - "Non conosco ancora situazioni che siano peggiorate dopo le prime misure adottate"
 - "Certe situazioni devono essere risolte"
-

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*a. Informarlo*a su chi si vuole contattare (insegnanti, psicologo*a scolastico*a, allenatore*ce, polizia postale ecc.)
-

Se la situazione è particolarmente grave:

- gli*le insegnanti 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 l'invito a parlare con me"
 - "Sono contento*a che tu sia venuto*a per parlare con me, qual è la tua preoccupazione?"
-

Dare un feedback su quanto osservato

- "In questi giorni in classe, mi sembravi particolarmente triste e taciturno*a"
 - "Ho visto che durante le pausa nessuno*a ti invita a giocare o chiacchierare e rimani da solo*a"
-

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

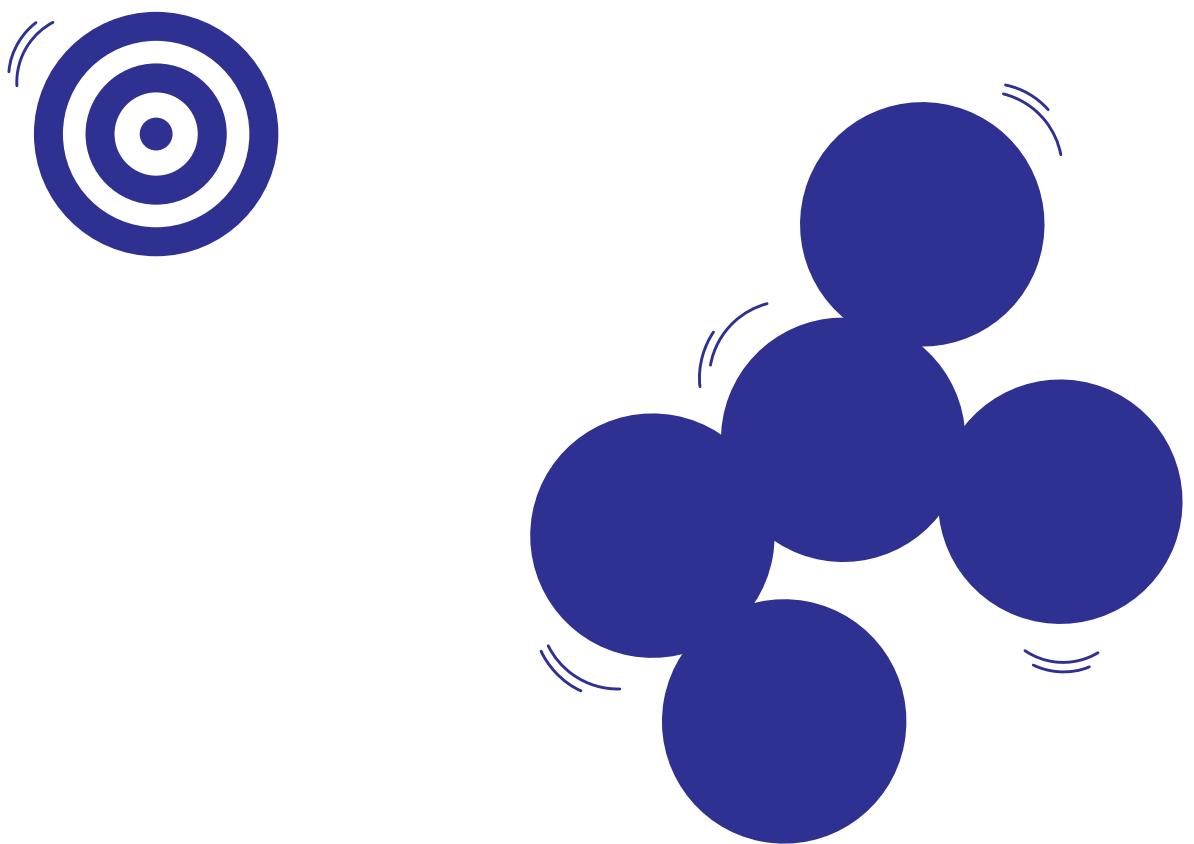
- "Da quanto tempo accadono questi eventi?"
 - "È successo qualcos'altro che non so?"
 - "Chi è coinvolto*a in queste azioni?"
 - "A chi ti puoi rivolgere quando accadono tali eventi?"
 - "Hai degli*le amici*e che non ti danno fastidio?"
 - "La situazione è molto angosciante per te?"
 - "Hai parlato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

Orientarsi verso una soluzione

- "Voglio che tu sappia che nessuno*a può farti questo"
 - "Nella nostra scuola abbiamo già avuto situazioni come questa, che siamo riusciti a risolvere con successo"
 - "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?"
-

Come concludere un colloquio

- "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?"
 - "Ci rivediamo tra una settimana, alla stessa ora, per una 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

