



FUTURA



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero dell'Istruzione
e del Merito

LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI



Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

486
ed. 14 del 12/09/2023

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE
"LUIGI CASTIGLIONI"
Via Garibaldi, 115 – 20812 Limbiate (MB)

PROTOCOLLO DI GESTIONE DELL'EMERGENZA PER I CASI DI BULLISMO E CYBERBULLISMO

PREMESSA

La scuola ha un ruolo centrale nell'educare studenti e studentesse alla democrazia e alla legalità. Ad essa è demandata non solo la formazione culturale dell'individuo, ma anche l'acquisizione delle competenze di vita e di cittadinanza che consentono ai singoli e ai gruppi di sviluppare capacità di adattamento, tali da renderli capaci di far fronte efficacemente alle richieste e alle sfide della vita mantenendo al contempo il controllo sulla qualità della propria salute.

I diritti-doveri di cittadinanza si esplicano nel rispetto delle regole e nella partecipazione di tutti i cittadini alla vita civile, sociale, politica ed economica.

Il bullismo rappresenta una violazione di tali regole e per questo la scuola ha il dovere di contrastarlo attivamente.

DEFINIZIONE DI BULLISMO

Il bullismo, secondo la definizione introdotta dalla legge 17 maggio 2024, n. 70, comprende le aggressioni o le molestie reiterate, da parte di una singola persona o di un gruppo di persone, in danno di un minore o di un gruppo di minori, idonee a provocare sentimenti di ansia, di timore, di isolamento o di emarginazione, attraverso atti o comportamenti vessatori, pressioni o violenze fisiche o psicologiche, istigazione al suicidio o all'autolesionismo, minacce o ricatti, furti o danneggiamenti, offese o derisioni. Si possono distinguere almeno tre tipologie di bullismo: il bullismo fisico (colpi, pugni, strattoni, calci, furto, danneggiamento degli oggetti personali della vittima), il bullismo verbale (offese, minacce, soprannomi denigratori e prese in giro) e il bullismo indiretto (esclusione sociale, pettegolezzi, diffusione di calunnie o di falsità).

Una categoria particolare di bullismo è quella basata sul pregiudizio e sulla discriminazione. Rientrano in questa categoria il bullismo sessista (stereotipi negativi connessi al genere), etnico (basato sul pregiudizio etnico e culturale), omofobico (stereotipi negativi relativi all'orientamento sessuale), verso la disabilità (derisione di compagni con disabilità fisiche o mentali), verso i compagni più capaci (pressione negativa verso una vittima che ha buoni risultati scolastici).

Secondo la legge 29 maggio 2017, n. 71 si parla di cyberbullismo quando si verifica qualunque forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di

486
ed. 14 del 12/09/2023

Contatti: Tel. 02/9965595 – Fax 02/9961583
email: mbis073006@istruzione.it, segreteria@iiscastiglioni.edu.it
posta cert.: mbis073006@pec.istruzione.it – Internet: <http://www.iiscastiglioni.edu.it/>
Cod. Fiscale: 91001750156 – Cod. Ministeriale: MBIS073006 – Cod. I.P.A.: UFI70N

pag. 1 di 22

minorenni, realizzata per via telematica. Il cyberbullismo include la diffusione di contenuti online, anche riguardanti uno o più componenti della famiglia del minore, con l'intento predominante di isolare un minore o un gruppo di minori, mettendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso o la loro messa in ridicolo.

Una categoria di comportamenti non classificabili come bullismo (pur avendo in comune con questo le motivazioni iniziali, i destinatari, le condizioni in cui si manifestano) è quella degli atti particolarmente gravi, che si configurano come veri e propri reati: aggressioni fisiche violente, utilizzo di armi e/o oggetti pericolosi, minacce gravi e molestie sessuali sono condotte che rientrano nella categoria dei comportamenti devianti e, pertanto, non sono definibili come "bullismo". Nei casi di reati perseguibili d'ufficio, gli operatori scolastici hanno l'obbligo di effettuare la denuncia all'Autorità giudiziaria competente.

Non rientrano fra gli episodi di bullismo nemmeno singoli episodi di prepotenza di tipo occasionale. Questi episodi, più o meno gravi, rientrano in altre tipologie di comportamento (scherzo, litigio, reato) che vanno comunque monitorate perché non si trasformino in bullismo.

Si tratta di litigi o scherzi quando due studenti, all'incirca della stessa forza, litigano tra loro o si azzuffano. Il limite tra prepotenza e litigio o scherzo è poco definito. Tuttavia, un punto di riferimento chiaro per discernere tra prepotenza e gioco è costituito dal disagio della vittima. A tale riguardo è utile ricordare che i ragazzi valutano come prepotenti e/o umilianti condizioni e atti che non sempre vengono percepiti come gravi da parte degli adulti. I vissuti dei ragazzi coinvolti, dunque, costituiscono i principali indicatori per l'individuazione di singole prepotenze e di situazioni di bullismo.

Il bullismo deve essere distinto anche dal "disturbo della condotta" che è una patologia e, come tale, richiede un intervento di supporto specifico da parte della scuola. In questo caso la presenza di episodi di bullismo, insieme ad altri comportamenti problematici e antisociali, può contribuire alla diagnosi e alla comprensione del "disturbo della condotta".

DEFINIZIONE DEL PROTOCOLLO

Il "Protocollo di gestione dell'emergenza per i casi di bullismo e cyberbullismo" ha l'obiettivo di stabilire le procedure di intervento nel caso si verificassero presunti episodi di bullismo e cyberbullismo, nonché di definire i ruoli e i compiti del Team Antibullismo.

Il Protocollo viene redatto dal Referente per il bullismo e il cyberbullismo, approvato dal Collegio docenti ed è inserito come allegato nel Regolamento d'Istituto.

Le procedure previste dal presente Protocollo si integrano con quelle indicate nel documento di ePolicy per quanto riguarda la gestione dei casi di cyberbullismo.

Non sono oggetto del presente Protocollo le attività di prevenzione che l'Istituto è comunque chiamato a realizzare e che devono essere alla base di ogni azione di contrasto al fenomeno.

IL TEAM ANTIBULLISMO

Il Team Antibullismo ha il compito di raccogliere le prime segnalazioni, effettuare la valutazione approfondita, stabilire l'intervento più adeguato da attuare, individuare i soggetti responsabili di tali interventi, monitorare la situazione per valutare nel tempo l'efficacia degli interventi, mantenere attivi dei canali di comunicazione con i servizi del territorio.

Il Team è composto dal Dirigente scolastico o da un suo delegato, dal Referente per il bullismo e il cyberbullismo (o da entrambi, qualora siano stati nominati due referenti), da una figura professionale

esperta (psicologo o psicopedagogo) e facoltativamente da altri insegnanti con competenze trasversali (insegnanti formati su temi specifici, in possesso di una laurea in psicologia o pedagogia, con riconosciute capacità di ascolto attivo e mediazione) designati dal Dirigente scolastico. L'Animatore digitale fa parte del Team nei casi in cui vi sia sospetto o evidenza di episodi di cyberbullismo.

IL REFERENTE

«Ogni istituto scolastico, nell'ambito della propria autonomia, individua fra i docenti un referente con il compito di coordinare le iniziative di prevenzione e di contrasto del cyberbullismo, anche avvalendosi della collaborazione delle Forze di polizia nonché delle associazioni e dei centri di aggregazione giovanile presenti sul territorio» [L. 71/2017, art. 4, comma 3].

Ai fini del presente Protocollo il Referente per il bullismo e il cyberbullismo ha il compito di raccogliere e conservare le schede di prima segnalazione e le schede di valutazione approfondita; segue la fase di monitoraggio dei singoli casi, ivi compresi quelli archiviati e non sottoposti a valutazione approfondita; compila lo "Schema riepilogativo delle situazioni gestite legate a rischi online" dei casi di cyberbullismo (cosiddetto "Diario di bordo", allegato al documento di ePolicy, pag. 43:

https://www.generazioniconnesse.it/_file/documenti/E-LEARNING-LEZIONI/Corso-5/Diario%20di%20bordo%20.docx); collabora alla periodica revisione dei regolamenti di Istituto garantendo l'armonizzazione delle varie procedure.

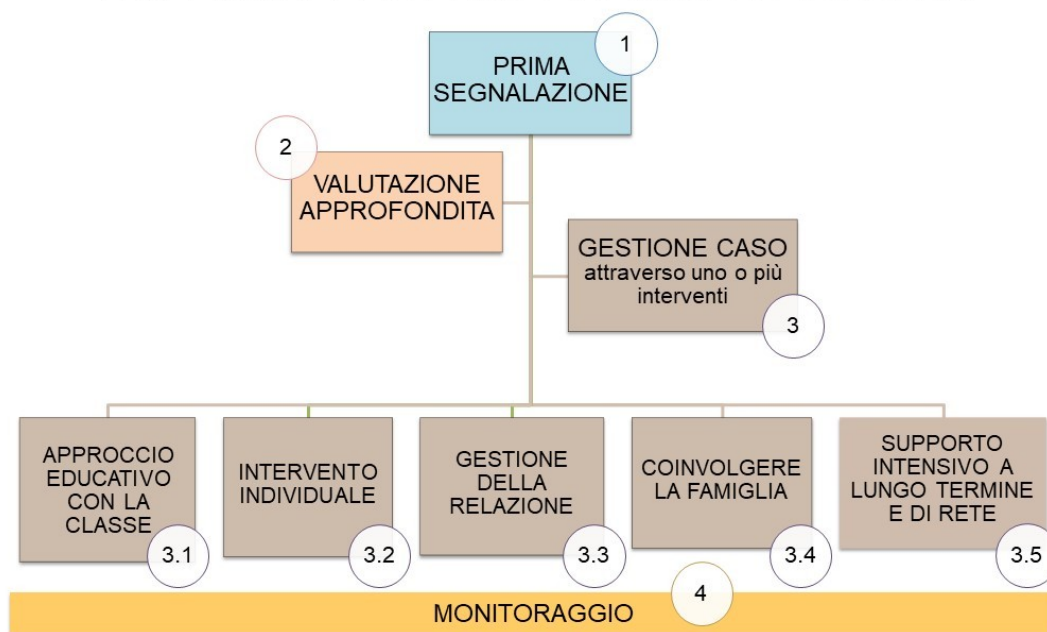
La circolare MIUR DGSIP prot. 964 del 24.2.2017 ha indicato la possibilità di nominare anche più di un referente scolastico, laddove ritenuto utile e necessario.

PROCEDURA SCOLASTICA IN CASO DI ATTI DI PRESUNTO BULLISMO E CYBERBULLISMO

La procedura di intervento adottata dal presente Protocollo segue le indicazioni della "Piattaforma ELISA" frutto della collaborazione tra il MIUR e il Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia dell'Università di Firenze. La "Piattaforma ELISA" propone una procedura di intervento che si compone di quattro fasi:

1. prima segnalazione
2. valutazione approfondita
3. scelta dell'intervento e della gestione del caso
4. monitoraggio

La procedura può essere sintetizzata dal seguente schema:



1. LA PRIMA SEGNALAZIONE

La prima segnalazione ha lo scopo di attivare un processo di attenzione e di successiva valutazione rispetto a un presunto caso di bullismo o cyberbullismo: serve quindi a evitare che le potenziali situazioni di sofferenza vengano sottovalutate e ritenute erroneamente poco importanti. Il caso può essere riferito da qualsiasi persona facente parte della comunità scolastica (studenti, docenti, personale ATA, genitori). Non vengono prese in considerazione segnalazioni giunte in forma anonima.

La prima segnalazione avviene attraverso la compilazione di un modulo cartaceo (allegato “Scheda di prima segnalazione”) disponibile nei raccoglitori della modulistica collocati nei corridoi dell’Istituto e scaricabile dal sito <http://www.castiglioni.edu.it> (sezione “Bullismo e cyberbullismo”).

La scheda deve essere compilata in ogni sua parte con la massima precisione e consegnata nel più breve tempo possibile al Referente per il bullismo e il cyberbullismo o al Dirigente scolastico. È possibile inoltrare la scheda anche attraverso l’indirizzo e-mail dedicato (sos@iiscastiglioni.edu.it).

Nel caso in cui un docente venisse a conoscenza di un caso di presunto bullismo attraverso una segnalazione orale da parte di uno studente, sarà compito del docente stesso compilare la scheda indicando lo studente come “Persona che segnala il caso” e sé stesso come “Persona che compila la scheda”. Qualora non fosse possibile compilare immediatamente la scheda, sarà opportuno che il docente raccolga almeno tutte le informazioni necessarie, prestando particolare attenzione alla descrizione degli episodi oggetto della segnalazione.

La “Scheda di prima segnalazione” viene presa in carico dal Referente per il bullismo e il cyberbullismo che procede a una prima valutazione. In questa fase preliminare può essere necessario rivolgersi, in maniera discreta, ad altri docenti della classe che possano meglio precisare la natura degli episodi segnalati, mentre è decisamente sconsigliato il coinvolgimento degli studenti.

Nel caso in cui gli episodi segnalati rientrino tra quelli previsti dal presente protocollo il Referente informa il Dirigente che convoca il Team Antibullismo e attiva un processo di valutazione approfondita. In caso contrario: la segnalazione viene archiviata; viene data comunicazione dell’esito della

segnalazione al coordinatore di classe e alla persona che ha compilato la scheda; viene attivata da parte del coordinatore di classe un'azione di monitoraggio per verificare l'eventuale ripetersi degli episodi segnalati. A tal fine può essere utile l'utilizzo della "Scheda di segnalazione" allegata al documento di ePolicy, pag. 43 (https://www.generazioniconnesse.it/_file/documenti/E-LEARNING-LEZIONI/Corso-5/Scheda%20di%20segnalazione.docx). Il Referente per il bullismo e il cyberbullismo si confronta periodicamente con il coordinatore di classe per seguire lo sviluppo di ogni caso segnalato, anche di quelli che non rientrano tra quelli previsti nel presente protocollo.

Le informazioni raccolte tramite la "Scheda di prima segnalazione" sono trattate nel rispetto della normativa sulla privacy secondo i principi di proporzionalità e riservatezza (GDPR).

2. LA VALUTAZIONE APPROFONDATA

Quando si verifica un caso di bullismo o cyberbullismo l'obiettivo prioritario di qualsiasi intervento deve essere quello di interrompere o alleviare la sofferenza della vittima. Successivamente è necessario responsabilizzare il bullo rispetto alle proprie azioni e intervenire sul gruppo classe per mostrare a tutti gli altri studenti e alle loro famiglie la volontà e la capacità dell'Istituto di affrontare senza esitazioni il verificarsi di simili episodi.

La fase della valutazione approfondita è quindi centrale nella gestione dei casi perché ha lo scopo di valutare esattamente la tipologia e la gravità dei fatti per poter definire gli interventi nei confronti della vittima, del bullo e del gruppo classe.

Viene effettuata da almeno due componenti del Team Antibullismo (dal Dirigente scolastico o da un suo delegato e dal Referente per il bullismo e il cyberbullismo, se possibile coadiuvati da una figura professionale esperta – psicologo o psicopedagogo) attraverso colloqui di approfondimento con tutti i soggetti coinvolti. Al fine di creare le migliori condizioni ambientali, il colloquio con la vittima può essere svolto da un solo membro del Team con la presenza di un'altra figura identificata dal Team stesso.

È fondamentale che i colloqui siano condotti seguendo le tecniche dell'ascolto attivo e della comprensione empatica.

TECNICHE DI GESTIONE DEL COLLOQUIO

L'ascolto attivo è una forma di comunicazione completa, che coinvolge la comunicazione verbale e non verbale associata all'attenzione e alla comprensione, che crea disponibilità nei confronti dell'altro senza risultare invadente.

Avere una ragione o uno scopo per ascoltare, sospendere il nostro giudizio, resistere alle distrazioni e concentrare l'attenzione su chi parla, attendere prima di rispondere a chi parla, cercare i punti principali di quello che l'altro dice, ascoltando "oltre le parole" per cogliere il vero significato, può facilitarci ad assumere una posizione di "ascoltatore attento".

Inoltre, per la realizzazione di un buon ascolto attivo possono essere di aiuto quelle che vengono definite "micro tecniche dell'ascolto attivo" e che possono essere riassunte dallo schema allegato.

La *comunicazione non verbale* è un particolare modo di relazionarsi e mettersi in comunicazione con l'altro attraverso mezzi non linguistici, come suono, tempo, odore e spazio, cioè usando oggetti che hanno un significato socialmente condiviso e stimolano il significato negli altri. Sebbene i messaggi non verbali possano essere inviati deliberatamente o accidentalmente, il loro significato dipende da come vengono interpretati. Di conseguenza, svolgono funzioni metacomunicative (comunicano sulla comunicazione), chiarendo sia la natura della relazione, sia il significato dei messaggi verbali. Sulla base delle interpretazioni che danno dei segnali non verbali, le persone

possono decidere se sono interessate all'altro, se ascolteranno le idee altrui o vorranno sostenere o interrompere la relazione con l'altro. Quanto detto fa capire come possiamo cambiare il significato delle nostre parole con l'occholino, una certa espressione facciale, il tono della voce, il movimento del corpo, l'uso dello spazio o del tatto. La capacità di utilizzare e interpretare il comportamento non verbale e gli stimoli contestuali migliora la nostra comunicazione, così come la nostra comprensione delle relazioni interpersonali. Per una introduzione alle principali forme di comunicazione non verbale è possibile consultare lo schema allegato.

La valutazione deve concludersi nell'arco di 48 ore dal momento della prima segnalazione.

Ogni situazione di bullismo presenta caratteristiche particolari che vanno prese in considerazione nel momento in cui si stabilisce l'ordine dei colloqui e le loro modalità, al fine di favorire l'efficacia dell'intervento. Occorre quindi evitare ogni rigidità nell'interpretazione delle procedure.

Un possibile schema di intervento può essere il seguente:

- colloquio individuale con la vittima;
- colloquio individuale con il bullo;
- possibile colloquio con il gruppo dei bulli;
- possibile colloquio con vittima e bullo/i se le condizioni di consapevolezza lo consentono;
- coinvolgimento dei genitori di vittima e bullo/i.

Si ricorda che, in base alle norme vigenti, in caso di rilevanza penale del comportamento, la scuola è obbligata a segnalare l'evento all'autorità giudiziaria. Secondo il Codice penale italiano, i comportamenti penalmente rilevanti in questi casi possono essere i seguenti: molestia (art. 660 c.p.), diffamazione (art. 595 c.p.), minaccia (art. 612 c.p.), estorsione (art. 629 c.p.), percosse (art. 581 c.p.), lesioni personali (art. 582 c.p.), istigazione al suicidio (art. 580 c.p.), violenza sessuale (art. 609-bis c.p.), violenza sessuale di gruppo (art. 609-octies c.p.), detenzione di materiale pornografico (art. 600-quater c.p.), atti persecutori (art. 612-bis c.p.), sostituzione di persona (art. 494 c.p.).

IL COLLOQUIO CON LA VITTIMA E CON GLI SPETTATORI

Il colloquio con la vittima deve partire dalla consapevolezza da parte di chi lo conduce che il ragazzo o la ragazza che si ha di fronte sta attraversando un momento di forte disagio a causa delle prepotenze e dei soprusi che sta subendo. Lo scopo principale del colloquio deve quindi essere quello di accogliere la sofferenza della vittima, facendole capire che non è sola e che le persone che la stanno ascoltando e che rappresentano l'Istituto comprendono quello che sta provando e hanno intenzione di aiutarla. Il colloquio con la vittima ha però anche l'obiettivo di acquisire informazioni su quanto accaduto e di approfondire gli episodi riportati sulla "Scheda di prima segnalazione" per arrivare a una conoscenza il più possibile veritiera dei fatti. Non bisogna tuttavia dimenticare la condizione di ascolto attivo e di empatia in cui il colloquio si deve svolgere per evitare da un lato che questo scada in una fredda indagine volta solo all'accertamento dei fatti, dall'altro che si rischi di colpevolizzare la vittima. Il colloquio ha infine l'obiettivo di capire in che misura gli episodi che vengono riportati dalla vittima sono effettivamente situazioni gravi oppure sono episodi che possono essere occasionali e non così gravi come potevano apparire in un primo momento.

Al fine di ampliare il quadro delle conoscenze e poter valutare con più precisione il livello di rischio degli episodi segnalati, i colloqui possono coinvolgere anche i cosiddetti "spettatori" (docenti della classe, i compagni di classe, la famiglia, il Dirigente scolastico o i servizi sociali), ognuno portatore di notizie, osservazioni, punti di vista particolari.

IL COLLOQUIO CON IL BULLO E CON IL GRUPPO DEI BULLI

L'intervento sul bullo (o sul gruppo dei bulli) è improntato al paradigma della giustizia riparativa ed è finalizzato alla ricerca di una soluzione condivisa del problema, alla definizione di regole di base che permettano la convivenza di vittima e bullo nella stessa scuola, a favorire un riavvicinamento empatico del bullo alla vittima.

Il colloquio si deve svolgere in un ambiente riservato, con un setting molto curato (due sedie una di fronte all'altra di altezza uguale, oppure più bassa per l'insegnante se il bullo è solitamente silenzioso, più bassa per il bullo se è generalmente o potenzialmente molto aggressivo o provocatorio). Occorre porsi in atteggiamento non giudicante, evitando umiliazione, sarcasmo, aggressività, minacce, manipolazione, atteggiamento indagatorio.

LA SCHEDA DI VALUTAZIONE APPROFONDITA E I LIVELLI DI PRIORITÀ

La "Scheda di valutazione approfondita" (documento allegato) è uno strumento utile in questa fase per registrare le informazioni in modo sistematico e per permettere di capire il livello di sofferenza della vittima e le caratteristiche di rischio del bullo. La sua compilazione non va quindi intesa solo come un passaggio obbligato nell'iter della procedura, che pure è necessario in un'ottica di tracciabilità dell'intervento, ma deve essere soprattutto un aiuto per prendere una decisione ponderata per la gestione del caso.

3. GLI INTERVENTI E LA GESTIONE DEL CASO

Terminata la fase di valutazione approfondita il Dirigente scolastico convoca il Team Antibullismo al fine di stabilire il tipo intervento da mettere in atto in base al livello di priorità che è stato individuato.

A seconda della gravità della sintomatologia della vittima e del bullo e delle caratteristiche del quadro contestuale del gruppo classe e della famiglia, si delineano tre livelli di priorità dell'intervento:

- **livello di rischio** di bullismo e vittimizzazione, in cui le prepotenze non hanno ancora assunto un carattere di sistematicità; la situazione richiede di essere affrontata con interventi preventivi nella classe ("codice verde");
- **livello sistematico** di bullismo e vittimizzazione, da affrontare con interventi indicati e strutturati a scuola e in sequenza coinvolgimento della rete se non ci sono risultati ("codice giallo");
- **livello di urgenza** di bullismo e vittimizzazione, che richiede interventi di emergenza con il supporto della rete, come ad esempio l'attivazione, in accordo con la famiglia, di attività di supporto psicologico mirato e/o di percorsi educativi specifici ("codice rosso").

3.1 APPROCCIO EDUCATIVO CON LA CLASSE

L'approccio educativo è particolarmente raccomandato quando l'intero gruppo classe (o la maggior parte di esso) è stato coinvolto nell'episodio, quando la sofferenza della vittima e la gravità della situazione non risultano elevate, e quando all'interno del gruppo classe vi sono persone di cui la vittima si fida, che possono essere attivate e responsabilizzate per fornire supporto e difesa alla vittima stessa.

Esso prevede la realizzazione, da parte degli insegnanti della classe, di attività specifiche ma al tempo stesso integrate nella normale programmazione curricolare. Il Team Antibullismo collabora con gli insegnanti della classe nell'ideazione di queste attività.

L'approccio educativo con la classe può avere due diversi obiettivi: sensibilizzare il gruppo sul fenomeno del bullismo e cyberbullismo in generale, oppure affrontare direttamente episodi specifici che si sono verificati. Questo approccio può aiutare a sviluppare una maggiore consapevolezza riguardo alle

dinamiche del bullismo, alle emozioni coinvolte e all'importanza del ruolo degli spettatori passivi. Per raggiungere tali obiettivi, ci si può avvalere di strumenti letterari, audiovisivi e di attualità, utilizzati per sviluppare la consapevolezza e l'empatia degli studenti nei confronti di questo fenomeno. La letteratura offre un mezzo potente per esplorare le emozioni e le esperienze legate al bullismo e al cyberbullismo. Attraverso la lettura, la scrittura e la discussione di testi, gli studenti imparano a comprendere le motivazioni che spingono le persone a comportamenti prepotenti e le conseguenze che questi atti hanno sulle vittime e sugli spettatori. La rielaborazione di testi, come lettere o racconti, favorisce la creazione di un clima di fiducia e ascolto, importante per prevenire il bullismo. L'utilizzo di film o video che trattano il tema delle prepotenze scolastiche rappresenta un metodo coinvolgente per affrontare il problema dal punto di vista della vittima, del prepotente e degli osservatori. Gli strumenti audiovisivi permettono di catturare l'attenzione degli studenti e stimolare la riflessione, favorendo un'analisi approfondita delle dinamiche del bullismo attraverso codici visivi che risultano particolarmente efficaci nella comunicazione con i giovani. Questo approccio offre un forte impatto comunicativo e può essere applicato in varie discipline scolastiche. L'attualità, attraverso articoli di cronaca e testi giornalistici, fornisce un'opportunità per sensibilizzare gli studenti sull'incidenza del bullismo nella società e sulle conseguenze che questo comporta. La lettura di articoli consente agli studenti di immedesimarsi nei diversi attori coinvolti nel bullismo, esplorando le emozioni della vittima e i dilemmi degli spettatori. Questo tipo di stimoli invita a riflettere sul ruolo degli osservatori passivi, coloro che assistono senza intervenire, contribuendo così a perpetuare il fenomeno. Tale riflessione è fondamentale per incoraggiare una maggiore responsabilità individuale e collettiva nell'affrontare il bullismo e il cyberbullismo.

3.2 INTERVENTO INDIVIDUALE CON IL BULLO E CON LA VITTIMA

L'intervento individuale, preferibilmente condotto dallo psicologo della scuola o da un insegnante con competenze specifiche, si concentra sulla gestione diretta di casi di bullismo o cyberbullismo, coinvolgendo sia il bullo che la vittima. Il Team Antibullismo, valutando attentamente le risorse disponibili e le caratteristiche della situazione, può adottare diverse misure.

Per il bullo, si può prevedere una serie di misure volte a responsabilizzarlo e promuovere un cambiamento positivo. Uno degli strumenti principali è il colloquio di responsabilizzazione, distinto dalla fase di valutazione approfondita, che mira a far riflettere il bullo sulle proprie azioni. Accanto a questo, può essere adottato un colloquio riparativo, in cui l'obiettivo è coinvolgerlo attivamente nella relazione e nel processo di cambiamento, favorendo una maggiore consapevolezza delle conseguenze delle sue azioni. Durante questi colloqui, viene utilizzato un ascolto attivo e non giudicante, che mira a stabilire e mantenere una relazione positiva, essenziale per promuovere il cambiamento.

L'intervento può includere anche interventi psico-educativi condotti dallo psicologo, che si concentrano sul potenziamento di specifiche competenze e abilità. Attraverso questi interventi, il bullo viene aiutato a comprendere le conseguenze del proprio comportamento, l'importanza di relazionarsi positivamente con gli altri e a sviluppare modalità costruttive per affermarsi all'interno del gruppo. Il lavoro si concentra in particolare sulle capacità empatiche, sulla regolazione delle emozioni e sul miglioramento delle social skills e delle competenze comunicative.

Infine, l'intervento può prevedere l'applicazione di sanzioni disciplinari, quando necessario, per sottolineare la gravità del comportamento e rafforzare il processo di responsabilizzazione, sempre accompagnato da un sostegno educativo che miri alla crescita personale e sociale dello studente. Per la vittima, l'intervento prevede un colloquio di supporto, finalizzato a fornire un aiuto emotivo e

pratico nell'affrontare l'esperienza subita. Anche in questo caso, possono essere coinvolti interventi psico-educativi condotti dallo psicologo, con l'intento di rafforzare la capacità della vittima di affrontare e superare la situazione.

Per gli studenti che hanno messo in atto comportamenti prepotenti, l'obiettivo dell'intervento è quello di aiutarli a comprendere l'impatto delle proprie azioni e le conseguenze che ne derivano, sia per loro stessi che per gli altri. È importante che imparino a rispettare i diritti altrui, gestendo al meglio la propria rabbia e impulsività. Inoltre, l'intervento mira a potenziare le loro competenze emotive e a sviluppare abilità empatiche, aiutandoli a trovare modi più costruttivi per ottenere l'attenzione dei compagni e affermarsi all'interno del gruppo.

Per quanto riguarda gli studenti vittime di comportamenti prepotenti, l'intervento ha lo scopo di rafforzare la loro assertività, insegnando loro a gestire le emozioni spiacevoli legate all'esperienza del bullismo. È essenziale che questi studenti sviluppino fiducia in sé stessi e nelle loro capacità, nonché che acquisiscano competenze sociali utili per affrontare situazioni simili in futuro. L'intervento mira anche a infondere la convinzione che il bullismo può essere risolto e che esistono strumenti efficaci per contrastarlo.

Infine, l'intervento individuale diventa particolarmente raccomandato quando la valutazione del Team Antibullismo evidenzia una situazione di bullismo o cyberbullismo sistematica o urgente, con una vittimizzazione prolungata o di gravità elevata.

3.3 GESTIONE DELLA RELAZIONE

La strategia di intervento di gestione della relazione ha come obiettivo quello di aiutare i ragazzi coinvolti nella dinamica di bullismo o cyberbullismo a comprendere ciò che è accaduto, a responsabilizzarsi e a creare i presupposti per ricostruire in positivo la relazione.

Nella gestione della relazione ci sono due metodi principali:

- il metodo della mediazione;
- il metodo dell'interesse condiviso.

Ciascun metodo ha una base teorica e un'area di applicazione specifica, che dipende dal caso da affrontare. Ogni metodo presenta punti di forza e di debolezza, richiedendo quindi un'attenta valutazione per essere applicato efficacemente. Inoltre, è necessario un training di formazione per poter utilizzare ciascun metodo correttamente.

Questi metodi non sono alternativi alla prevenzione del bullismo, bensì la integrano, aggiungendo ulteriori strumenti per la gestione delle relazioni. L'impiego di ciascun metodo implica il coinvolgimento della scuola e una comprensione profonda delle ragioni per cui si decide di adottare un determinato approccio in una specifica circostanza.

Il metodo della mediazione è un tipo di approccio che permette di arrivare con successo alla risoluzione costruttiva del problema, esplorando le cause del conflitto e promuovendo una soluzione condivisa da entrambe le parti. Prevede di preparare gli studenti, attraverso colloqui individuali, ad un incontro condiviso finalizzato a trovare una soluzione di soddisfazione reciproca. In mancanza di un mediatore molto esperto (es. psicologo scolastico) è preferibile che siano presenti due mediatori per rendere più efficace questo tipo di intervento.

Il metodo dell'interesse condiviso utilizza un approccio non punitivo, ma riparatorio con gruppi di studenti sospettati di aver messo in atto prepotenze verso altri e può prevedere anche il coinvolgimento dei potenziali spettatori. Ci si aspetta che il contrasto alle dinamiche di prevaricazione sia importante non solo per la vittima ma per tutto il gruppo.

3.4 COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

L'articolo 5 della Legge n.71 del 29 maggio 2017 impone al Dirigente scolastico che venga a conoscenza di atti di bullismo o cyberbullismo di informare "i genitori dei minori coinvolti o i soggetti esercenti la responsabilità genitoriale su di essi". Dunque, quando la valutazione approfondita del Team Antibullismo abbia evidenziato in maniera inequivocabile un livello sistematico oppure un livello di urgenza di bullismo e vittimizzazione, il Dirigente deve necessariamente e tempestivamente attivare un coinvolgimento della famiglia. Si consiglia, in ogni caso, una preventiva consultazione con il Team Antibullismo al fine di concordare al meglio le comunicazioni ed eventuali strategie e tempi d'intervento. A seconda del caso specifico la famiglia può essere coinvolta a livello informativo sia perché è fonte di informazione rispetto all'accaduto, sia per essere informata dei fatti di cui potrebbe non essere a conoscenza. Un altro livello di coinvolgimento consiste poi nel rendere la famiglia parte del processo di risoluzione della situazione e di gestione del caso. Il Team può chiedere alla famiglia di partecipare alla definizione dell'intervento da attuare o di monitorare i cambiamenti nel tempo per valutare l'efficacia dell'intervento.

3.5 SUPPORTO INTENSIVO A LUNGO TERMINE E DI RETE

La scuola chiederà ai servizi territoriali (Servizi sanitari, Servizi sociali, Polizia Postale, Nucleo di Prossimità della Polizia Locale, Carabinieri...) un supporto esterno in grado di attuare un intervento specialistico, a lungo termine, intensivo e integrato quando:

- gli atti di bullismo o cyberbullismo siano di una gravità elevata (la valutazione approfondita abbia evidenziato un livello di urgenza);
- la sofferenza della vittima sia molto elevata;
- i comportamenti aggressivi e a rischio dei bulli siano considerevoli.

La scuola avvia, per i casi sopracitati, un processo di intesa con i servizi del territorio per costruire una rete in grado di rispondere tempestivamente nel momento in cui si dovesse attivare un intervento.

4. IL MONITORAGGIO

Ultima fase della procedura è il monitoraggio per supervisionare la gestione del caso e valutare l'efficacia dell'intervento sia a breve che a lungo termine. A breve termine, l'obiettivo è capire se qualcosa è cambiato, valutando se la vittima percepisce di non essere più tale e se l'autore del bullismo ha rispettato gli impegni concordati. A lungo termine, il monitoraggio mira a valutare eventuali cambiamenti dopo l'intervento e verificare se la situazione rimane stabile nel tempo.

Per un'efficace azione di monitoraggio è necessario prevedere momenti di verifica con le persone maggiormente coinvolte nella gestione del caso. Si possono organizzare, a seconda della situazione, colloqui con la vittima, con il bullo, con i famigliari, con gli insegnanti.

Se il monitoraggio evidenzia che la situazione non è risolta, il processo di gestione del caso deve ripartire.

RIFERIMENTI NORMATIVI ESSENZIALI

Regolamento (UE) n. 2016/679 General Data Protection Regulation GDPR, aggiornato alle rettifiche pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 127 del 23 maggio 2018

Legge 29 maggio 2017, n. 71, Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo;

Circolare MIUR DGSIP prot. 964 del 24 febbraio 2017 avente per oggetto la nomina dei referenti per le attività di prevenzione e contrasto del bullismo e cyberbullismo presso gli UU.SS.RR.

Linee di Orientamento 2021 per la prevenzione e il contrasto del Bullismo e Cyberbullismo

Legge 17 maggio 2024 , n. 70, Disposizioni e delega al Governo in materia di prevenzione e contrasto del bullismo e del cyberbullismo



FUTURA



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero dell'Istruzione
e del Merito

LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI



Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

486

ed. 14 del 12/09/2023

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE

"LUIGI CASTIGLIONI"

Via Garibaldi, 115 – 20812 Limbiate (MB)

PRIMA SEGNALAZIONE DEI CASI DI PRESUNTO BULLISMO E VITTIMIZZAZIONE

Vittima (nome, cognome, classe):

Vittima 2 (nome, cognome, classe):

Vittima 3 (nome, cognome, classe):

Presunto bullo (nome, cognome, classe):

Presunto bullo 2 (nome, cognome, classe):

Presunto bullo 3 (nome, cognome, classe):

Persona che segnala il caso (nome, cognome):

Ruolo (compagno/a della vittima, amico/a...):

(I due campi seguenti vanno compilati solo se la persona che compila questa segnalazione è diversa da chi ha segnalato il caso)

Persona che compila la segnalazione:

Ruolo (compagno/a della vittima, amico/a...):

Descrizione breve, con esempi concreti, degli episodi di prepotenza:

Quando sono iniziati gli episodi di bullismo?

Con che frequenza si sono verificati gli episodi?

Quando è avvenuto l'ultimo episodio di bullismo?

La vittima è stata coinvolta in passato in episodi di bullismo o vittimizzazione?

Il presente modulo va compilato in ogni sua parte e consegnato al Dirigente scolastico o al Referente per il bullismo e cyberbullismo che lo conservano in una cartella riservata. È possibile inviare il modulo anche via email all'indirizzo sos@iiscastiglioni.edu.it.

Data

Firma di chi compila la segnalazione



486
ed. 14 del 12/09/2023

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE
"LUIGI CASTIGLIONI"
Via Garibaldi, 115 – 20812 Limbiate (MB)

VALUTAZIONE APPROFONDIRITA DEI CASI DI BULLISMO E VITTIMIZZAZIONE

Rif. al caso di vittimizzazione di:

Data della segnalazione del caso:

Valutazione del livello di sofferenza della vittima

Indicare in una scala da 1 a 3, dove 1 rappresenta il valore di frequenza/osservazione minimo e 3 il valore massimo, il grado di cambiamento o la comparsa dei seguenti aspetti fisici, comportamentali e scolastici in seguito all'inizio degli episodi di bullismo:

	1 (non vero)	2 (in parte, qualche volta)	3 (vero, spesso)
Cambiamento nell'umore generale (tristezza, apatia, depressione)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ferite o dolori fisici non spiegabili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paura di andare a scuola (non va volentieri, fa più assenze)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paura di prendere i mezzi pubblici, richiesta di essere accompagnato o di cambiare tragitto (entra in ritardo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maggiori difficoltà relazionali con i compagni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maggiore tendenza all'isolamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minore autostima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambiamento nell'umore generale (tristezza, apatia, depressione)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manifestazioni di disagio fisico-comportamentale (mal di testa, mal di pancia, vomito, perdita di appetito, insonnia...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altri cambiamenti notati e già segnalati dalla famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impotenza o difficoltà a reagire alla situazione di vittimizzazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Livello di sofferenza della vittima:

Tutte le risposte hanno valore 1	Almeno una risposta ha valore 2	Almeno una risposta ha valore 3
VERDE <input type="radio"/>	GIALLO <input type="radio"/>	ROSSO <input type="radio"/>



486

ed. 14 del 12/09/2023

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE

"LUIGI CASTIGLIONI"

Via Garibaldi, 115 – 20812 Limbiate (MB)

Sintomatologia del bullo

Indicare in una scala da 1 a 3, dove 1 rappresenta il valore minimo e 3 il valore massimo, il livello di osservazione/comparsa dei seguenti aspetti fisici, comportamentali e scolastici:	1 (non vero)	2 (in parte, qualche volta)	3 (vero, spesso)
Comportamenti di dominanza verso i pari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comportamenti che prendono di mira i compagni più deboli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uno status per cui gli altri hanno paura di lui/lei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mancanza di paura/preoccupazione per le conseguenze delle proprie azioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assenza di sensi di colpa anche se rimproverato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comportamenti che creano pericolo per gli altri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambiamenti notati dalla famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gravità della situazione del bullo

Tutte le risposte hanno valore 1	Almeno una risposta ha valore 2	Almeno una risposta ha valore 3
VERDE <input type="radio"/>	GIALLO <input type="radio"/>	ROSSO <input type="radio"/>

Fenomenologia del bullismo: il gruppo e il contesto

Quanti compagni/e sostengono il bullo, anche non attivamente?

Sostenitore attivo del bullo (nome, cognome, classe):

Sostenitore attivo del bullo (nome, cognome, classe):

Sostenitore attivo del bullo (nome, cognome, classe):

Quanti compagni/e sostengono la vittima o potrebbero farlo?

Sostenitore della vittima (nome, cognome, classe):

Sostenitore della vittima (nome, cognome, classe):

Sostenitore della vittima (nome, cognome, classe):



486

ed. 14 del 12/09/2023

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE

"LUIGI CASTIGLIONI"

Via Garibaldi, 115 – 20812 Limbiate (MB)

Gli insegnanti della classe sono a conoscenza della situazione? In che modo sono intervenuti?

La famiglia o altri adulti sono a conoscenza della situazione? In che modo sono intervenuti?

La famiglia ha chiesto aiuto?

DECISIONE

In base alle informazioni acquisite dalle diverse sezioni (gravità della sintomatologia della vittima, gravità della sintomatologia del bullo, caratteristiche del quadro contestuale del gruppo classe e della famiglia), si delinea come livello di priorità dell'intervento:

LIVELLO DI RISCHIO DI BULLISMO E DI VITTIMIZZAZIONE	LIVELLO SISTEMATICO DI BULLISMO E VITTIMIZZAZIONE	LIVELLO DI URGENZA DI BULLISMO E VITTIMIZZAZIONE
VERDE <input type="radio"/>	GIALLO <input type="radio"/>	ROSSO <input type="radio"/>
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

Il presente modulo va compilato dal Team per l'emergenza e consegnato al Dirigente scolastico o al Referente per il bullismo e cyberbullismo che lo conserveranno in una cartella riservata.

Data

Firma di chi compila la valutazione

RIFORMULARE	si rimanda l'equivalente del contenuto ricevuto usando le stesse parole dell'interlocutore; esempio: <i>"Quindi mi stai dicendo che..."</i> , <i>"Dal tuo punto di vista..."</i>
RIFORMULARE PARAFRASANDO	riformulare il pensiero dell'altro utilizzando parole diverse, o con costruzioni sintattiche diverse o con uno stile di pensiero diverso, senza alcuna inferenza. <i>"Mi sembra di capire che..."</i> , <i>"Vuoi dire che..."</i>
RIEPILOGARE	riassumere, di tanto in tanto, ciò che il nostro interlocutore ci sta comunicando, in particolare sintetizzando gli elementi salienti. In questo modo la persona può avere la conferma di essere ascoltata e quindi continuare ad esprimersi liberamente
OSSERVARE	prestare attenzione ascoltando il contenuto del messaggio, e cogliendo il tono, l'emozione che passa, il clima della relazione
RIFLETTERE I SENTIMENTI DELL'ALTRO	consente all'altro di sentirsi compreso e ascoltato in modo empatico, per es. <i>"Deve essere stato brutto... Ti sarai sentito male..."</i>
RISPECCHIARE ATTRAVERSO LA COMUNICAZIONE NON VERBALE	rispecchiare la posizione dell'altro; tarare la propria velocità di eloquio, il volume della voce su quella dell'altro
RISPETTARE	rispettare anche il silenzio dell'interlocutore, le pause, i momenti di riflessione, senza incalzare per riempire a tutti i costi gli spazi vuoti
FARE POCHE DOMANDE	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

Ogni messaggio contiene segnali non verbali che aiutano a rivelare ciò che una persona sta provando.

Alcuni esempi possono essere i seguenti:

1. Il bambino che **si nasconde dietro la madre** mentre dice: "*Non ho paura del cane*" [contraddire le parole].
2. L'insegnante che chiede "*Domande?*" e **non riesce ad attendere una risposta** prima di passare al punto successivo [regolare il loro flusso].
3. Il bambino con **gli occhi bassi e le spalle arrotondate** mentre dice "*Mi dispiace di aver rotto il vaso*" [completare le parole].

FUNZIONI

I segnali non verbali possono:

- contraddire o negare i messaggi verbali. Ogni interazione rappresenta un doppio messaggio: le parole dicono una cosa, i segnali non verbali, un'altra;
- enfatizzare o sottolineare un messaggio verbale (es. abbassare o alzare il tono della voce);
- regolare o controllare l'interazione persona-persona (tramite i gesti e il contatto visivo e la voce controlliamo il flusso di scambi verbali);
- rinforzare o integrare un messaggio verbale;
- sostituire o prendere il posto delle parole verbali (es. alla domanda "*Cosa farai stasera?*" si può sostituire la risposta "*Non lo so*" con un'alzata di spalle per esprimere il non sapere cosa fare).

I DIVERSI SISTEMI NEL LINGUAGGIO NON VERBALE

SISTEMA CINESICO	<p>È lo studio del movimento del corpo umano che si esprime attraverso: espressioni facciali, gesti, movimento degli occhi, postura, velocità di cammino. Nello specifico il volto è il principale strumento che utilizziamo per decifrare le emozioni negli altri, ed è anche il primo comunicatore delle nostre emozioni. Utilizziamo gli occhi per cercare, stabilire e mantenere il contatto con l'altro: essi rilevano l'interesse verso l'altro, regolano l'interazione da persona a persona e influenzano i giudizi di persuasività.</p> <p>I gesti e le posture hanno funzioni diverse: movimenti deliberati del corpo che vengono inviati consapevolmente e facilmente traducibili in parole; spunti corporei progettati per migliorare la comprensione del discorso da parte del ricevente supportandolo o rafforzandolo; segnali di comunicazione utilizzati intenzionalmente per influenzare la presa di turno e per controllare il flusso della conversazione.</p>
SISTEMA PARALINGUISTICO	<p>È lo studio di come si pronunciano le parole, variazioni nella voce, volume, altezza, frequenza e inflessione della voce. Attraverso i segnali vocali, siamo in grado di capire il vero significato che hanno le parole pronunciate dall'altro. In base a come si dicono le parole, la persona trasmette diversi significati, e l'interpretazione che il destinatario fa di</p>

	<p>queste parole influenza il modo in cui risponderà. Il suono della voce comunica all'altro le proprie emozioni. Le modalità che si utilizzano per parlare influenzeranno il giudizio dell'altro (dal punto di vista della credibilità, delle intenzioni, della attrattività). Attraverso l'intonazione della voce si trasmette all'altro se si è maschi o femmine, tesi, nervosi, felici o tristi). Anche il volume della voce può influenzare la percezione degli altri: ad esempio chi parla con volume di voce basso potrebbe apparire timido, chi utilizza un tono alto potrebbe essere considerato aggressivo e rumoroso.</p>
SISTEMA PROSEMICO	<p>Il sistema prossemico si riferisce a come vengono usati lo spazio e la distanza. Spazio e distanza rivelano come ci sentiamo su noi stessi e su ciò che pensiamo degli altri. Generalmente, utilizziamo la prossimità fisica e la distanza per segnalare all'altro sia il desiderio di comunicare sia il disinteresse nel comunicare.</p>
SISTEMA APTICO	<p>Il sistema aptico, o il tatto, è solitamente coinvolto nelle nostre relazioni più strette. Il contatto tattile aiuta le persone a sviluppare relazioni più strette ed è fondamentale per creare e mantenere molte relazioni personali. In base alla cultura di appartenenza, il tatto ha un ruolo differente: alcune culture promuovono solo un contatto limitato, altre invece promuovono un tatto più frequente. I membri appartenenti a una determinata cultura generalmente si conformano alle sue norme stabilite. Ci sono delle regole da seguire: quando queste norme vengono violate potremmo sperimentare disagio.</p>
APPARENZA FISICA E STILE	<p>Aspetto, stile, apparenza giocano un ruolo importante nelle fasi di una relazione. In base a ciò che indossiamo e come ci mostriamo diamo le prime impressioni di noi agli altri che possono arrivare a decidere di accettarci o rifiutarci. Inoltre, i vestiti e i gioielli che indossiamo possono indurre gli altri a formulare giudizi sul nostro successo, carattere, potere e competenza. La maggior parte delle persone risponde in modo più positivo a chi percepisce come ben vestito rispetto a coloro che sono più trascurati, considerati sempre più inaccettabili. La cultura occidentale è altamente basata sull'aspetto esteriore.</p>
COLORI	<p>Variazioni nell'abbigliamento e nei colori ambientali. I colori che indossiamo sono capaci di influenzarci sia fisicamente che emotivamente. Il colore può aiutarci a muoverci più velocemente o lentamente, aiutarci a rilassarci o farci diventare agitati.</p>
SISTEMA CRONEMICO	<p>È lo studio di come utilizzare il tempo per comunicare con l'altro. Alcune persone sprecano regolarmente il loro tempo, altre invece ne sono preoccupate. Alcune persone sono mattiniere ed altre nottambule.</p>

IL COLLOQUIO CON LA VITTIMA

Accogliere la vittima in un luogo tranquillo e riservato	
Presentarsi	
Assicurare la riservatezza	
Accogliere la sofferenza della vittima	<i>“Sappiamo che è successo qualcosa che ti fa star male; siamo qui per ascoltarti e aiutarti...”</i>
Mostrare supporto alla vittima e non colpevolizzarla per ciò che è successo	
Far comprendere che la scuola è motivata ad aiutare e sostenere la vittima	
Informare progressivamente la vittima su ciò che accade di volta in volta	<i>“Adesso ti faremo alcune domande su quello che è successo ieri...”</i>
Raccogliere informazioni sull'accaduto	<i>“Raccontami che cosa è successo? Quando? Chi era presente? Quante volte è successo?”</i>
Valutare il livello di sofferenza della vittima	<i>“Come ti sei sentito/a in quel momento? È cambiato qualcosa nella tua vita da quando sono successe queste cose? Come ti senti adesso?”</i>
Concordare appuntamenti successivi (per monitorare la situazione e raccogliere ulteriori dettagli utili)	

IL COLLOQUIO CON GLI SPETTATORI

Capire cosa è successo	<i>“Sappiamo che [...] sta molto male ora, secondo te cosa sta succedendo?”</i>
Responsabilizzare gli spettatori per un sostegno alla vittima	<i>“Cosa puoi fare per aiutare [...]”</i>

IL COLLOQUIO CON IL BULLO

Importante, prima di incontrarlo, essere al corrente di cosa è accaduto	
Accogliere il presunto bullo in una stanza tranquilla, non accennare prima al motivo del colloquio	
Iniziare il colloquio affermando che si è al corrente dello specifico episodio offensivo o di prevaricazione	

Fornire al ragazzo/a l'opportunità di esprimersi, favorire la sua versione dei fatti	<i>"Mi interessa sentire la tua versione di quanto accaduto. Raccontami cosa è successo dal tuo punto di vista."</i>
Mettere il presunto bullo di fronte alla gravità della situazione	<i>"Devi capire che quanto accaduto è molto serio e può avere conseguenze importanti, sia per te che per gli altri."</i>
Non entrare in discussioni	
Cercare insieme possibili soluzioni ai comportamenti prevaricatori	<i>"Insieme possiamo trovare modi per evitare che si ripetano questi comportamenti. Come pensi che potremmo risolvere la situazione?"</i>
Ottenere, quanto più possibile, che il presunto bullo dimostri comprensione del problema e bisogno di riparazione	
In caso di più bulli, i colloqui avvengono preferibilmente in modo individuale con ognuno di loro, uno di seguito all'altro, in modo che non vi sia la possibilità di incontrarsi e parlarsi	
Una volta che tutti i bulli sono stati ascoltati, se ritenuto necessario, si procede al colloquio di gruppo	
Assicurare la riservatezza	

IL COLLOQUIO DI GRUPPO CON I BULLISMO

Iniziare il confronto riportando quello che è emerso dai colloqui individuali	<i>"Abbiamo già parlato singolarmente, e ora vorrei condividere quanto è venuto fuori per poter affrontare la questione insieme come gruppo."</i>
L'obiettivo è far cessare le prevaricazioni individuando soluzioni positive	