RCS Education

Guida alla navigazione sicura per i genitori

dalla parte dei BAMBINI

TELEFONO AZZURRO

FABBRI EDITORI

ExtraKit

PRESENTAZIONE

Internet è sempre più uno spazio di esperienza, di relazione, di costruzione dell'identità, di curiosità e di crescita per i bambini e gli adolescenti. Da un lato la rete è un potenziatore di possibilità, dall'altro è un volano di rischi latenti.
La naturalezza e l'entusiasmo con cui bambini e ragazzi si muovono sul web si accompagnano però, spesso, a una scarsa percezione dei possibili pericoli in cui ci si può imbattere online.

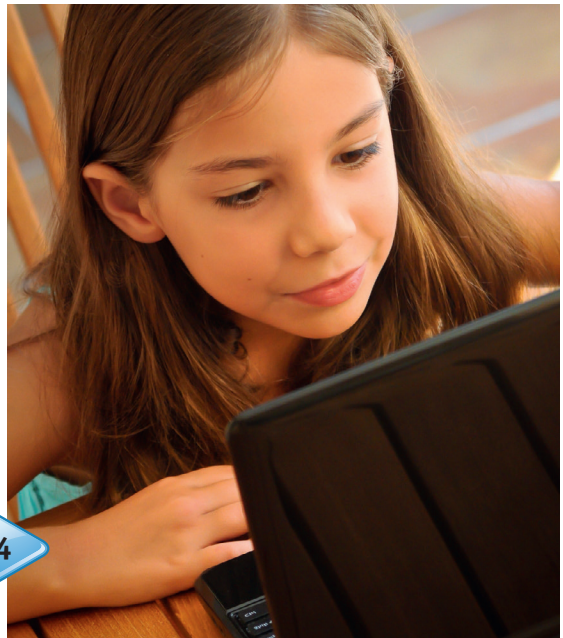
Per questo Telefono Azzurro si impegna ogni giorno con progetti concreti perché si superi l'idea del "controllo" e dell'imposizione di "limiti di utilizzo", a favore dell'ascolto e della sensibilizzazione dei ragazzi, che hanno bisogno di essere aiutati a sviluppare senso critico e, ancor più, comportamenti prosociali in rete, proteggendo in questo modo se stessi e gli altri.

Consapevoli che la costruzione di una rete a misura di bambini e adolescenti è possibile solo attraverso l'impegno e la cooperazione tra istituzioni, associazioni, aziende, nasce la collaborazione di Telefono Azzurro nella stesura della guida che state per leggere, con l'augurio che possa essere di supporto ai genitori e a tutti coloro che si occupano, a vario titolo, di educazione digitale nella sfida a cui siamo chiamati oggi: rendere anche la rete un luogo sempre più a misura di bambini e adolescenti.

Ernesto Caffo
Presidente di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus

Virus

Internet è un'importante risorsa che bambini e adolescenti hanno a disposizione per imparare e per divertirsi, ma è importante che i genitori rendano la navigazione online sicura, soprattutto quando i figli si connettono senza la supervisione di un adulto.
Può succedere che, navigando online, bambini e ragazzi aprano allegati o link contenenti virus che possono danneggiare il computer comportando diversi rischi, e non solo sul piano del funzionamento tecnico.
Tra questi, molti sono programmati per installarsi automaticamente semplicemente visitando un qualche sito (non necessariamente inappropriato).
Altri virus possono essere scambiati attraverso il file sharing tra coetanei: spesso sono autoinstallanti e permettono di accedere in remoto alle informazioni e ai contenuti del computer di tuo/a figlio/a anche ad altre persone.
Infine, pubblicità indesiderate, pop-up e avvisi di programmi da scaricare possono essere installati automaticamente quando si scaricano programmi freeware o shareware.
Sempre più frequentemente, inoltre, **i virus sono mirati al furto di informazioni personali e all'acquisizione da parte di terzi di dati sensibili**. L'acquisizione di dati riservati può, di conseguenza, esporre le famiglie ad altri rischi. La maggior parte dei bambini e degli adolescenti inglesi ha un profilo pubblico (42%), qualcuno lo ha privato (32%), ma moltissimi non conoscono la differenza tra le due impostazioni: l'80% dei ragazzi pubblica online una serie di indicatori espliciti dell'identità, per esempio una foto che li mostri chiaramente in viso, il cognome, l'età reale e la scuola frequentata (*UK Council for Child Internet Safety*, 2012).
La maggior parte degli studenti di scuole superiori lombarde ha un profilo privato (48,8%), visibile solo agli amici, mentre un quarto (25,3%) ha un profilo pubblico (*Gui M., a cura di*, 2013).
Non stupisce che al servizio di consulenza online (chat) di Telefono Azzurro il 14,3% delle conversazioni totali riguardi tematiche relative a Internet. Tra queste, le problematiche più frequenti segnalate in chat da parte di bambini e ragazzi hanno riguardato nel 2013 la richiesta di informazioni personali e il loro utilizzo senza autorizzazione (17%), la preoccupazione per la propria reputazione online (10%), le difficoltà legate alla violazione della privacy (8%) e le difficoltà relazionali vissute online (8,3%) (*Telefono Azzurro*, 2013).



Consigli per contrastare il fenomeno

1. **Insegna a tuo/a figlio/a ad aprire allegati e cliccare sui collegamenti solo se inoltrati da persone conosciute.**
2. **Parla con tuo/a figlio/a dei possibili rischi di aprire link poco sicuri.**
3. **Installa i filtri e i parental control**.
4. Comprendi il funzionamento dei luoghi di Internet che tuo/a figlio/a frequenta (siti, social network, chat, blog) e dei giochi online (molti permettono anche di comunicare con gli altri giocatori): **impara a utilizzare le caratteristiche di sicurezza disponibili per ciascuno** e insegna a tuo/a figlio/a come utilizzarle.
5. **Puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile anche scaricare gratuitamente la app 196.96 dagli store per avere un aiuto sempre a "portata di mano".
6. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli".

Dipendenza da Internet

LA STORIA DI GIACOMO, 13 ANNI

Giacomo ha 13 anni e passa molto tempo giocando online. Contatta la linea 1.96.96 - riservata agli adulti - di Telefono Azzurro il papà di Giacomo: "Mio figlio Giacomo pretende con forza di giocare con un videogioco sul pc - e aggiunge - il videogioco è XXXXX ed è accessibile solo dall'utenza Administrator". Prosegue dicendo: "Mi serve un suggerimento su come gestire la situazione. Attualmente mio figlio ha preso un coltellino in mano e pretende che noi gli diamo la password del pc". Quindi, precisa: "È un coltellino da campeggio... pericoloso sì, ma in maniera contenuta". Il papà spiega: "Vorrei solo sapere come gestire al meglio questo continuo giocare online da parte di mio figlio; vorrei capire se abbiamo alternative a discussioni estenuanti, anche violente con lui".
L'operatrice chiede al papà di Giacomo quanto tempo il figlio passa online ogni giorno, cercando di comprendere se si possa trattare di una dipendenza legata all'utilizzo eccessivo dei videogiochi. Il papà riferisce: "L'utilizzo del pc è variabile da giorno a giorno; ha anche un tablet e quello è sempre acceso anche quando fa i compiti... C'è un servizio che può aiutarci per questa forma di dipendenza? O un centro d'ascolto in zona o qualcosa di simile?". L'operatrice aiuta il papà di Giacomo a individuare i riferimenti del servizio del territorio e a trovare quello più adeguato a rispondere ai bisogni del figlio. Si rende disponibile, al tempo stesso, a prendere i contatti con il servizio, anticipando la richiesta della famiglia.
Dopo alcune settimane il papà di Giacomo richiama informando che l'accoglienza da parte del servizio del territorio è stata immediata anche grazie alla previa segnalazione di Telefono Azzurro. Giacomo e la sua famiglia hanno intrapreso un percorso di sostegno che li ha aiutati da un lato a trovare modalità alternative al gioco online e dall'altro lato a esercitare in modo mirato le competenze genitoriali.

Bambini e adolescenti oggi utilizzano Internet in modo sempre più disinvolto, a volte senza una netta separazione tra vita offline e vita online. Più di 1 su 5 passa online da 2 a 4 ore al giorno (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2013), e Giacomo è uno di questi.
Gli strumenti tecnologici con cui i bambini e i ragazzi sono a contatto ogni giorno creano in essi dipendenza se mancano una regolamentazione condivisa e un controllo sulla quantità di tempo del loro utilizzo quotidiano.
Sebbene sia una problematica in via di definizione, con dipendenza da Internet si intende **l'utilizzo eccessivo di Internet** (che, in Europa, riguarda il 5,2% delle femmine e il 3,8% dei maschi; *Durkee et al.*, 2012), che porta a **sperimentare emozioni negative** (come per esempio ansia) e **stati crescenti di irritabilità e tensione quando se ne viene privati**. Questa condizione viene generalmente associata ai disturbi del controllo degli impulsi, ma è bene ricordare che la dipendenza da Internet ha origine da una molteplicità di fattori che non riguar-

dano esclusivamente lo strumento che crea dipendenza ma, come alcune ricerche dimostrano, anche certi aspetti della personalità: si può infatti sviluppare più facilmente in periodi difficili della vita, in coincidenza di una sofferenza o di un lutto, di periodi di depressione, ansia e isolamento dovuti a cambiamenti repentini nella vita del/la ragazzo/a.
Una dipendenza da Internet può essere riconosciuta da alcuni **segnali di allarme**. Per esempio, se con il passare del tempo il soggetto sente l'esigenza di **aumentare il tempo speso online** per raggiungere lo stesso grado di gratificazione iniziale: 1 ragazzo su 2 controlla ossessivamente la posta o Facebook nella speranza di essere cercato; 1 su 2 quando naviga non si rende conto del tempo che passa e dimentica di fare altre cose (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2012); 1 ragazzo su 5 si sente irrequieto, nervoso e triste quando non può utilizzare Internet (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes* 2012). Questo si contrappone al proposito di limitare la propria presenza online, proposito che, però, viene generalmente disatteso: a più di 1 su 2 capita di non riuscire a disconnettersi anche se si era riproposto di farlo (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes* 2012), poiché la lontananza dal pc (o dagli altri strumenti di connessione) o l'essere costretto a non connettersi crea irritabilità, depressione o instabilità emotiva. Il bisogno di trascorrere molto tempo online porta a mettere a repentaglio lo studio o le relazioni amicali importanti, fino a condurre il soggetto a un **isolamento sociale** sempre più marcato.
La sfida per gli adulti su questo tema dev'essere quindi non quella di vietare l'uso di Internet, ma di accompagnare i ragazzi nel suo utilizzo, sfruttando positivamente il loro entusiasmo e incanalandolo con attenzione responsabile.

Consigli per contrastare il fenomeno

In via preventiva può essere utile educare i figli, fin da piccoli, a dedicare a Internet e allo smartphone un tempo compatibile con altre necessità di esplorazione, apprendimento e socializzazione. Può essere utile, con i più piccoli, concordare anche un utilizzo in ambienti comuni e supervisionabili dal genitore, accompagnarli nell'uso di Internet e nella definizione del tempo da trascorrere online, coinvolgerli in altre attività.

1. **Concorda il tempo speso online**: stabilisci con tuo/a figlio/a la quantità di tempo che può passare online ogni giorno, fin da quando è piccolo/a.
2. **Anche se tuo/a figlio/a sta crescendo, cerca sempre di monitorare il tempo che trascorre online**, sia attraverso pc che attraverso smartphone.

3. Se vedi che tuo/a figlio/a trascorre molto del suo tempo davanti a uno schermo, **cerca di capire quali possano essere le sue motivazioni**: la dipendenza da Internet può avere diverse sfaccettature (per esempio, piacere nello scommettere online, nell'avere rapporti sessuali virtuali, nello shopping o nell'avere relazioni in chat).
4. **Rendi tuo/a figlio/a consapevole e capace di autocontrollarsi**: aiutalo/a a comprendere se sta online in modo eccessivo e se sta trascurando altre esperienze relazionali. Laddove tu sia particolarmente preoccupato e tuo/a figlio/a trascorra la maggior parte del tempo da solo/a e online, valuta **se parlarne con un esperto**.
5. Ricorda che **puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile anche scaricare gratuitamente la app 196.96 dagli store per avere un aiuto sempre a "portata di mano".
6. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli" dedicata alle dipendenze dalle nuove tecnologie.

Pagine inadeguate

LA STORIA DI FEDERICA, 17 ANNI

Contatta la chat di Telefono Azzurro Federica, di 17 anni: "Io soffro di un disturbo alimentare da due anni, mi abbuffo e vomito... da un mese vado dalla psicologa, ma oggi ha altri pazienti e io non so con chi parlare... non ce la faccio oggi".

Federica racconta all'operatrice di Telefono Azzurro di aver iniziato a controllare la quantità di cibo assunta quotidianamente da quando i compagni di classe hanno cominciato a prenderla in giro in modo pesante perché in sovrappeso. Con il tempo, Federica ha iniziato a isolarsi e a passare sempre più tempo online, creando profili falsi sui social network per sentirsi apprezzata dagli altri. Sempre online, Federica racconta di aver trovato diversi blog a favore dell'anoressia (pro-ana) e della bulimia (pro-mia). In questi blog alcune ragazze danno consigli alle coetanee su come controllare la quantità di cibo assunta, trucchi per "resistere" alle abbuffate e alla fame, per essere magre e "sentirsi bene".

Federica racconta di aver iniziato a seguire i consigli di un blog perché sente un forte disagio legato al controllo del peso; in particolare riferisce: "L'unica cosa che io riesco a controllare della mia vita adesso è il peso. Se non riuscissi a farlo sarebbe una tragedia e mi sentirei uno schifo... sono tre giorni che non vomito, sicuramente ho preso peso". L'operatrice cerca di comprendere le motivazioni che spingono Federica a controllare quello che mangia: Federica racconta di sentirsi bene e di essere contenta di riuscire a controllare la fame seguendo i consigli del blog, ma inizia a essere infastidita perché i genitori sono preoccupati e "mi stressano sul mangiare". L'operatrice accoglie il disagio della ragazza, spiegandole che mangiare in modo moderato è in generale una buona abitudine, ma avere un controllo del peso troppo rigido ed estremo può avere conseguenze negative sulla salute. A questo punto, l'operatrice propone a Federica il coinvolgimento dei suoi genitori attraverso lo spazio di ascolto e consulenza riservato agli adulti affinché anche mamma e papà possano ricevere un supporto per gestire al meglio le difficoltà legate alla delicatezza del disagio che la figlia sta esprimendo. Federica accetta e così i genitori vengono supportati nelle loro competenze genitoriali e aiutati a comprendere nella sua globalità il disordine alimentare della figlia come incapacità di far fronte al dolore, alla rabbia, alla paura. Al contempo, l'indirizzo web del blog che Federica segue viene segnalato al servizio "Clicca e segnala" di Telefono Azzurro, in modo da poter favorire l'eliminazione dalla rete del blog da cui tanti adolescenti come Federica traggono quotidianamente "consigli" su come controllare in modo errato e pericoloso l'assunzione di cibo.

Bambini e ragazzi imparano a utilizzare sempre più precocemente le nuove tecnologie e a navigare in rete. Ma in rete possono trovare di tutto: contenuti/ambienti concepiti per i bambini, contenuti/ambienti pensati per gli adulti, contenuti adatti e non adatti alla loro età, siti che propongono comportamenti o stili di vita che possono turbarli o metterli in difficoltà. Una recente ricerca inglese (*Ofcom*, 2012) ha mostrato come il 91% di bambini e ragazzi tra i 5 e i 15 anni vivano in famiglie con accesso a Internet. Inoltre, secondo la ricerca *Net Children Go Mobile* (2014), un terzo dei bambini italiani utilizza Internet fuori casa, ma è **nel contesto della propria casa e della propria camera** (dove accede online l'81% dei bambini e dei ragazzi) che essi utilizzano Internet quotidianamente (fenomeno chiamato "bedroom culture") rispetto al contesto scolastico (dove accede a Internet l'8% dei ragazzi), **con un utilizzo dunque scarsamente supervisionato dagli adulti**.

Nel ruolo di **fruitori passivi** i bambini e i ragazzi possono essere esposti a contenuti *violenti* (1 adolescente su 5 in Italia; *Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2013), *pornografici* (il 14% dei ragazzi tra i 9 e i 16 anni - il 7% in Italia - *EU Kids Online*, 2011), o *che incitano all'odio o al razzismo* (il 13% dei ragazzi in Italia, *Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2013).

Il 23% dei ragazzi con un profilo sui social network ha già vissuto un'esperienza online che l'ha turbato *(Lilley, C. and Ball*, 2013). Le pagine web con contenuti inadeguati in cui bambini e ragazzi si imbattono casualmente sono dunque una parte importante di ciò che essi possono trovare in rete. Tuttavia, ormai il web vede sempre più spesso bambini e ragazzi non solo come fruitori "passivi" della rete, ma anche come **partecipanti e attori**. In questo caso spesso i ragazzi creano e condividono contenuti potenzialmente dannosi per la loro salute, come per esempio i siti pro-anoressia o pro-bulimia oppure quelli che inneggiano a pratiche come il cutting: quasi 1 adolescente su 10 visita siti che esaltano l'anoressia, mentre il 5% naviga in siti che parlano di suicidio (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2013). Questo è quanto capitato a Federica. Alcune ricerche hanno dimostrato che la frequentazione di siti web pro-ana e pro-mia comporta delle conseguenze negative su alcuni aspetti dell'identità quali la soddisfazione corporea, l'affettività e la percezione di autoefficacia dei giovani utenti, sia femmine che maschi (*Delforterie* 2014). Secondo alcune stime epidemiologiche, infatti, i maschi costituiscono il 25% dei visitatori di tali siti (*Wooldridge* 2014).

Il complesso scenario della rete permette di comprendere come bambini e ragazzi abbiano bisogno di essere guidati e supportati anche online (come in tutti gli altri ambienti), al fine di rendere Internet un luogo sicuro e capace di far loro sfruttare tutte le sue potenzialità fin dal principio del suo utilizzo. È bene ricordare, infatti, che "l'esplorazione" diviene una capacità di ricerca solo nel momento in cui è guidata da un'ipotesi che il ragazzo/la ragazza ha in mente. Soltanto in questo caso, infatti, la ricerca delle pagine adeguate per trovare risposta a quanto si sta cercando è guidata dalla capacità di trovare il percorso migliore per giungere a una soluzione. Le opportunità quindi possono diventare rischi se bambini e adolescenti cercano online **senza fare un'effettiva valutazione critica di ciò che stanno**

guardando, rischiando di sacrificare la loro privacy in cambio di intimità, o di incorrere in pericoli a causa di scarsa capacità di reazione o di tutela online. D'altro lato, occorre ricordare che le opportunità e i rischi che essere online comporta non sono scindibili in modo netto, specialmente perché coloro che sono vulnerabili offline per difficoltà psicologiche o per caratteristiche sociali possono più facilmente venire a contatto anche online con situazioni potenziali di rischio (*Livingstone* et al., 2012): in altre parole, la vulnerabilità online e offline vanno di pari passo.

Consigli per contrastare il fenomeno

1. **Prenditi tempo** per comprendere il funzionamento dei luoghi di Internet che tuo/a figlio/a frequenta (siti, social network, chat, blog): **impara a utilizzare le caratteristiche di sicurezza disponibili per ciascuno** e spiega a tuo/a figlio/a come utilizzarle.
2. **Utilizza i filtri e i parental control con i bambini più piccoli** ma non fermarti a questo: ricorda sempre che limitare non basta, è necessario favorire lo sviluppo del loro senso critico.
3. Quando i ragazzi crescono può essere più difficile utilizzare unicamente i filtri (i ragazzi più grandi imparano a disattivarli): dunque **impegnati a parlare con tuo/a figlio/a dell'utilizzo della rete**. Un interesse attivo da parte tua ti permetterà di comprendere meglio come si comporta online e lo/la aiuterà a sentirsi più sicuro/a nella navigazione.
4. Se in rete trovi un contenuto inadeguato a bambini e ragazzi, fai una segnalazione al servizio **"Clicca e segnala" di Telefono Azzurro** attraverso il quale è possibile segnalare contenuti illeciti o potenzialmente dannosi per bambini e adolescenti.
5. **Puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile anche scaricare gratuitamente la app 1.96.96 dagli store per avere un aiuto sempre a "portata di mano".
6. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli" dedicata a Internet.

Gioco d'azzardo

LA STORIA DI ROBERTO, 16 ANNI

Contatta la chat di Telefono Azzurro Roberto: a scuola è stato interrogato prendendo un voto molto basso rispetto alla media degli scorsi anni.
A causa del rendimento scolastico in calo, i genitori gli hanno vietato l'utilizzo di Internet fino al recupero delle materie insufficienti. Roberto si dice "arrabbiato per questa scelta, proprio adesso che la mia capacità di vincere online sta aumentando". L'operatrice approfondisce la passione del ragazzo per il gioco online: Roberto afferma che sta diventando molto bravo proprio perché il tempo passato a giocare è aumentato negli ultimi mesi.
Il ragazzo fa fatica a capire perché i genitori stiano ostacolando questa sua passione, anche se ne conoscono solo in parte l'entità: infatti, oltre a scommettere online sui cavalli, ha anche iniziato ad appassionarsi al poker online. Pur sapendo di rischiare dei soldi, è affascinato dalla possibilità di divertirsi ed essere economicamente indipendente.
L'operatrice affronta insieme a Roberto i rischi del gioco d'azzardo e lo invita a parlarne con i suoi genitori. Inoltre lo fa riflettere sulla differenza tra passione e dipendenza. Roberto riconosce di non riuscire più ad avere controllo sulla propria passione e accetta di parlarne con i genitori, i quali, a loro volta, accettano di confrontarsi con una consulente per adulti di Telefono Azzurro, allo scopo di comprendere in che modo supportare il figlio. Su consiglio dell'operatrice, i genitori individuano uno spazio di ascolto in un Consultorio Giovani dove Roberto potrà condividere con altri ragazzi le proprie difficoltà e ricevere un aiuto specialistico mirato.

Il gioco d'azzardo consiste nello scommettere denaro sul futuro esito di un evento (come un evento sportivo o l'uscita di una specifica combinazione di numeri). È un comportamento pericoloso poiché, come è successo a Roberto, può diventare una dipendenza. Dall'ultima Indagine nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza realizzata da *Telefono Azzurro* ed *Eurispes* (2013) emerge che il 12% degli adolescenti gioca a soldi online e il 25,2% sente l'esigenza di giocare spesso. Alcuni giochi d'azzardo come le lotterie o le slot machine dipendono dalla fortuna e la conoscenza o la pratica non sono d'aiuto alla vincita. In altri invece (come il poker, per esempio) la pratica può influenzare il risultato. Indipendentemente dal tipo di gioco, con il passare del tempo e con il prodursi di una dipendenza, si possono sviluppare distorsioni del pensiero (riti propiziatori, portafortuna, superstizioni), che portano ad avere un'eccessiva fiducia in sé e un grande senso di potere e controllo sulle situazioni, a fronte di una reale incapacità di controllare l'impulso a giocare: il 24,9% degli adolescenti che giocano, inoltre, ha dichiarato di perdere molti soldi (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2013).
Spesso il desiderio di giocare d'azzardo si associa infatti all'eccessiva importanza data al denaro: guadagnare soldi è la motivazione per il 9% degli adolescenti che giocano (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes,* 2013); essi ritengono che il denaro sia la causa e la soluzione di tutti i loro problemi.

Una delle caratteristiche più pericolose del gioco d'azzardo è, inoltre, la **ricerca del sentimento di euforia connesso al gioco** (18,9% degli adolescenti, *Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2013): i giocatori ricercano il senso di azione e l'attivazione emotiva connesse al giocare, arrivando a **continuare a giocare nonostante le conseguenze**. La dipendenza porta infatti il soggetto ad aumentare costantemente il tempo passato a giocare rispetto a quanto inizialmente previsto, riducendo il tempo personale e familiare, nonché in molti casi le risorse economiche, senza che si desti in lui una minima preoccupazione: egli ritiene di avere la **sicurezza di "poter smettere quando vuole"**. I giocatori spesso non si rendono conto della loro dipendenza, se non quando diventa un problema così grave da compromettere le capacità sociali, personali, di studio, lavorative ed economiche.
Secondo la legge italiana, il gioco d'azzardo è consentito solo ai maggiori di 18 anni, che possono praticarlo in luoghi autorizzati, e anche le scommesse sul web hanno limiti di accesso: richiedono registrazione anagrafica e una carta di credito. Nonostante tale regolamentazione, il fenomeno sta interessando sempre di più l'universo giovanile. Come in altre dipendenze, anche in questa si ha perdita di controllo, ripetitività del gesto (compulsività), perdita di altri interessi, e il circolo ripetitivo della promessa di "non ricaderci", disattesa della promessa, senso di colpa e successiva ricaduta.

Consigli per contrastare il fenomeno

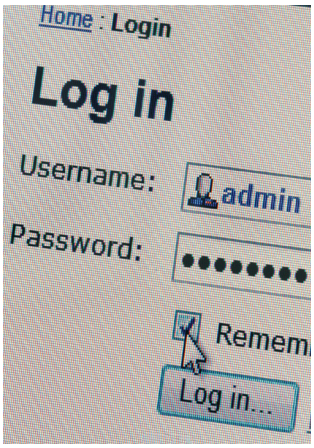
1. **Monitora** la frequentazione di contesti a rischio per il gioco d'azzardo (online e offline) da parte dei tuoi figli.
2. **Incoraggia la discussione** sul gioco d'azzardo e sulle sue conseguenze, ascoltando ciò che tuo/a figlio/a ha da dire, aiutandolo/a a essere consapevole dei rischi (legati non solo alla perdita di denaro, ma anche alla dipendenza che può sviluppare) e, quindi, a preferire altre forme di gioco.
3. **Insegna a tuo/a figlio/a il valore** del denaro, del guadagno e dell'impegno.
4. **Tieni in mente** che chi vede i propri familiari giocare d'azzardo o scommettere (o ne sente parlare come di attività divertenti) sarà più portato rispetto ad altri ragazzi a ritenere accettabili tali comportamenti e a metterli in atto.
5. Qualora ci sia la preoccupazione che tuo/a figlio/a possa esserne dipendente, **aiutalo/a a trovare dei nuovi hobby** che possano rompere l'abitudine al gioco. Sii realistico: se questo approccio non funziona passa al punto successivo.
6. **Rivolgiti a un professionista** per avere un parere specialistico da parte di figure esperte su questa dipendenza.
7. **Puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile scaricare gratuitamente la app 1.96.96 dagli store.
8. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli" dedicata al gioco d'azzardo.

Furto di account

LA STORIA DI MARCO, 14 ANNI

Marco ha 14 anni e frequenta la terza media. Contatta Telefono Azzurro tramite chat: "Da alcuni giorni sulla mia pagina di Facebook mancano molti contatti dalla lista dei miei amici. Non riuscivo a capire il perché, non ho mai litigato con nessuno, sono sempre andato d'accordo con tutti. Ho lasciato stare, pensando che fosse un problema del pc. L'altro giorno a scuola però alcuni miei amici si sono avvicinati a me dicendomi di aver letto sulla loro bacheca Facebook dei post offensivi, di presa in giro e delle minacce da parte mia nei loro confronti. Sono così arrabbiati che mi hanno tolto dagli amici. Io non capisco cosa stia succedendo, sono spaventato". Aggiunge poi: "Ho trovato anche minacce e insulti nella mia mail provenienti da un indirizzo sconosciuto. Sono incavolato, non so chi sia e mi sento tutti contro, non so perché è capitato proprio a me".
L'operatrice spiega a Marco che quanto successo potrebbe essere dovuto al fatto che qualcuno abbia utilizzato la password di accesso al suo account senza il suo consenso per scrivere a suo nome post offensivi, e che il furto di identità online è un reato. Chiede inoltre se i genitori siano informati, poiché è necessario segnalare l'accaduto alla Polizia Postale.
Marco appare preoccupato per le conseguenze della segnalazione, in particolare per la possibilità che gli amici non credano al fatto che i post offensivi non siano stati scritti da lui.
Di comune accordo con il ragazzo e i suoi genitori, l'operatrice li supporta nella segnalazione alle autorità competenti per quanto riguarda le minacce e gli insulti ricevuti da una mail sconosciuta e ai moderatori di Facebook per quanto concerne i post offensivi. L'operatrice spiega inoltre a Marco come impostare correttamente la privacy nei social network e come mantenere privati i propri dati personali, tra i quali la password.

Marco è stato vittima del furto di account. Il furto di account (sui social network, così come di posta online) è uno dei modi in cui si può manifestare il **cyberbullismo** e consiste nel **sottrarre le password di accesso ai profili** di qualcuno: a 1 adolescente su 6 è capitato che un/a suo/a amico/a si trovasse in pericolo per aver condiviso in Internet le proprie password (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2012). Nella maggior parte dei casi, l'obiettivo è quello di postare commenti diffamatori o "spammare" con messaggi offensivi o provocatori i profili degli amici del vero titolare dell'account: nel 2011, 1 adolescente su 4 è stato "vittima di diffusione di informazioni false o cattive" online che lo riguardavano, anche attraverso falsi profili, 1 su 6 ha trovato "frasi che rivelavano propri fatti privati" e 1 su 3 ha trovato proprie foto non autorizzate (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes*).
Quando una persona ruba la titolarità di un account, lo fa con l'**intenzione** di prendere il posto del vero titolare dell'account, postando o inoltrando ai contatti della persona scelta **contenuti diffamatori o fastidiosi**. Il materiale diffamatorio pubblicato su Internet può rimanere disponibile online anche per diverso tempo,



e spesso la sua presenza in rete porta alla **colpevolizzazione del vero titolare dell'account**.
I contatti della persona presa di mira possono irritarsi per gli spam subiti, con la conseguenza di isolare anche nella vita reale il vero titolare dell'account, che finisce per essere additato e colpevolizzato per i contenuti postati a sua insaputa, almeno fino a quando non riesce a riprendere la titolarità del profilo.

Consigli per contrastare il fenomeno

1. **Spiega** a tuo/a figlio/a che non deve mai dare a nessuno le proprie password: per i ragazzi non è una cosa scontata.
2. **Impara a conoscere** quali sono i social network che tuo/a figlio/a frequenta e insegnagli/le a **utilizzare le impostazioni di privacy di ciascuno**.
3. **Se tuo/a figlio/a ti confida che gli/le hanno rubato un account su qualche social network**, fai una segnalazione sia ai gestori del social network in questione sia alla Polizia Postale e delle Comunicazioni.
4. **Puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile anche scaricare gratuitamente la app 196.96 dagli store per avere un aiuto sempre a "portata di mano".
5. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli" dedicata al furto di account.

Cyberbullismo

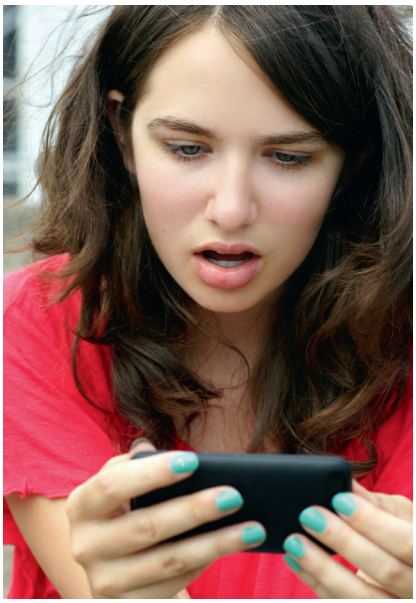
LA STORIA DI GIULIA, 16 ANNI

Sulla linea gratuita 1.96.96 - riservata agli adulti - di Telefono Azzurro arriva la telefonata della signora Stefania, preoccupata per una foto di sua figlia postata in rete la sera prima: "Ieri notte su Internet è stata messa una foto con la faccia di mia figlia sul corpo di una ragazza nuda in atteggiamento sessualmente esplicito. Nel corso di quest'anno, mia figlia ha ricevuto sulla bacheca della sua pagina Facebook delle frasi volgari dai contenuti sessuali e ieri sera è stata pubblicata quella foto. Mia figlia l'ha presa molto male, ha cancellato subito la foto dalla sua bacheca, ma ora è ancora visibile sulle bacheche degli amici che l'avevano condivisa... e ora continua a piangere".

La figlia, Giulia, presente al momento della telefonata, chiede di poter raccontare direttamente all'operatrice quello che le succede: "Sono dei miei ex amici, questa storia va avanti da tre anni, raccontano di me cose che io non ho mai fatto. Ora a scuola tutti mi dicono che io sono *quella della foto*". Giulia dice di aver cancellato sia la foto sia il post dalla propria bacheca, ma ormai, avendoli visti in molti, non sa come fare e non vuole tornare a scuola.

L'operatrice le propone un aiuto per evitare che le foto vengano ulteriormente diffuse ad altri o che vengano commentate in modo spiacevole. Spiega a Giulia e a sua madre che in questi casi è necessario prendere contatti con la Polizia Postale e delle Comunicazioni; questa consiglia a Giulia di bloccare gli utenti "sgraditi" e di modificare le impostazioni sulla privacy al fine di evitare la visualizzazione sul profilo Facebook di tutti i post e i commenti ulteriori.

L'operatrice fa presente alla mamma di Giulia la necessità di coinvolgere il Dirigente Scolastico e gli insegnanti al fine di creare una rete scolastica di supporto attorno a Giulia, coinvolgendo l'intera classe, in considerazione del fatto che il disagio della ragazza viene alimentato proprio da qualche compagno e dalla mancanza di relazioni positive: ciò con l'obiettivo di coinvolgere i compagni in un intervento di prevenzione in cui si aiutino i ragazzi a imparare il valore del rispetto e dell'attenzione all'altro. Spiega inoltre che Telefono Azzurro realizza dei laboratori di sensibilizzazione e prevenzione al cyberbullismo nelle scuole e si rende disponibile a mettere in pratica tali interventi.



Giulia è stata vittima di cyberbullismo.
Il cyberbullismo è una volontaria e ripetuta aggressione che si realizza attraverso l'invio di messaggi verbali, foto e/o video tramite cellulari, smartphone, pc, tablet (su social network, siti web, blog, e-mail, gruppi online, newsgroup, chat) con l'obiettivo di **insultare, minacciare, diffamare** e/o **ferire** la vittima designata. Queste aggressioni possono far seguito a episodi di bullismo scolastico o più in generale nei luoghi di aggregazione dei ragazzi. Tuttavia anche se tali comportamenti restano solo online, ciò non rende meno serio il problema: non sono le "solite bravate" tra ragazzi, ed etichettandole in questo modo quando i ragazzi provano a parlarne si rischia che evitino di confrontarsi con gli adulti in futuro. Le attività che i ragazzi svolgono online o attraverso i media, infatti, hanno spesso conseguenze anche nella loro vita reale.
Il cyberbullismo non è uno scherzo, e le sue caratteristiche possono aiutare a distinguerlo in modo chiaro. Innanzitutto, **è pervasivo**: il cyberbullo può raggiungere la sua vittima in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. La possibilità di avere gli smartphone sempre accesi e connessi a Internet permette al cyberbullo di attaccare la sua vittima ogni volta che vuole.
In secondo luogo il cyberbullismo è un fenomeno **persistente**: il materiale diffamatorio pubblicato su Internet può rimanere disponibile online anche per molto tempo.
Infine, **spettatori e cyberbulli sono potenzialmente infiniti**: le persone che possono assistere a episodi di cyberbullismo sono illimitate e, anche solo condividendo o promuovendo l'episodio sulle bacheche dei profili che i ragazzi hanno sui social network, si diventa cyberbulli. Dalla ricerca *E-Abc Antibullying Campaign* (2013) emerge come spesso i ragazzi abbiano usato o visto usare telefono/e-mail/chat/social network/sms per minacciare o intimidire qualcuno in un atto di bullismo (57,7%). 1 ragazzo su 2 ha assistito a episodi di questo tipo; 1 su 6 è stato vittima o bullo.
I protagonisti quindi sono molteplici. Il cyberbullo può essere un estraneo o una persona conosciuta dalla vittima; può agire singolarmente o essere supportato da altri, rivelare la propria identità o muoversi tra le tecnologie rimanendo anonimo, protetto da un avatar (la piccola immagine che è associata all'utente e a ogni suo messaggio) o da un nickname (un soprannome). Il cyberbullo, non vedendo le reazioni della sua vittima ai suoi comportamenti, non è mai totalmente consapevole del danno che arreca. **Tutti quelli che guardano senza far nulla diventano a loro volta cyberbulli**: mettere un "like" su un social network, commentare o condividere una foto o un video che prende di mira qualcuno o semplicemente tacere pur sapendo, mette i ragazzi nella condizione di essere, a loro volta, cyberbulli.

Due recenti ricerche di Telefono Azzurro, realizzate in collaborazione con Eurispes (2011 e 2012), mostrano come, nel 2011, 1 adolescente su 5 abbia trovato o ricevuto informazioni false che lo riguardavano online e, nel 2012, quasi 1 adolescente su 5 ha trovato online proprie foto imbarazzanti senza averne precedentemente autorizzato la pubblicazione.
Le **vere vittime** non sono tanto o solo quelli che vengono presi di mira, ma anche i ragazzi che non ne parlano. Ogni volta che si preferisce il silenzio al confronto con persone significative per i ragazzi, come i genitori, gli insegnanti o altri adulti di cui essi si fidano, si rischia di essere vittima dei comportamenti denigratori altrui.

Consigli per contrastare il fenomeno

1. **Accompagna** i tuoi figli fin da piccoli nell'esplorazione della rete. Tieni presente che possono farlo sia da pc che da smartphone (anche da connessioni wi-fi di cui magari non sei a conoscenza): proibire Internet è inutile, conoscerlo insieme ai tuoi figli, seguendoli nella crescita e aiutandoli a sviluppare conoscenze e senso critico, è la cosa migliore!
2. **Insegna** a tuo/a figlio/a a comportarsi responsabilmente e correttamente online: è cyberbullo anche chi condivide una foto o un post inseriti online da altri. È responsabile anche chi assiste al bullismo online senza fare nulla.
3. **Presta attenzione anche ai piccoli cambiamenti** che avvengono nel comportamento e negli atteggiamenti di tuo/a figlio/a, ancor più se improvvisi: se si isola, se smette di mangiare o dormire, se è sempre triste o ansioso/a.
4. **Se sospetti** che tuo/a figlio/a possa essere vittima o cyberbullo, confrontati con i suoi insegnanti o con esperti del tuo territorio (per esempio i consultori familiari). Se trovi in rete materiale diffamatorio che coinvolge tuo/a figlio/a o suoi coetanei, puoi anche segnalarlo al servizio "Clicca e segnala" disponibile su www.azzurro.it o alla Polizia Postale e delle Comunicazioni.
5. **Puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile anche scaricare gratuitamente la app 1.96.96 dagli store per avere un aiuto sempre a "portata di mano".
6. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli" dedicata al cyberbullismo.

Adescamento online

LA STORIA DI MATTEO, 13 ANNI

Chiama la linea gratuita 1.96.96 di Telefono Azzurro Matteo, di 13 anni. Racconta che alcuni mesi fa ha conosciuto - tramite un social network - un adulto di cui sarebbe diventato amico. Dice che questa persona si è sempre dimostrata gentile e attenta, sempre pronta a parlare dei dubbi e delle necessità di Matteo. Negli ultimi giorni però avrebbe iniziato a chiedergli di vedersi in webcam e Matteo racconta di avergli inviato ieri delle fotografie svestito; questo adulto oggi gli avrebbe chiesto di incontrarsi di persona e aspetta una risposta entro sera. Ha inoltre minacciato Matteo di diffondere in rete, nel caso non riceva una risposta positiva, le fotografie che il ragazzo gli ha inviato.
Mentre Matteo racconta all'operatrice di Telefono Azzurro quanto è successo, rientra in casa il padre. L'operatrice chiede a Matteo se il papà è al corrente dell'accaduto e gli propone la possibilità di coinvolgerlo per spiegargli le sue preoccupazioni e per trovare insieme un modo per tutelarlo e aiutarlo. Dopo un'iniziale reticenza, Matteo accetta e anche il papà viene informato dei fatti.
L'operatrice spiega che si tratta di una situazione di adescamento online, e prosegue esponendo i possibili rischi per Matteo se continua a chattare con quella persona e, più in generale, con sconosciuti. Propone la necessità di coinvolgere la Polizia Postale per capire come tutelare il ragazzo e per attuare gli interventi volti a identificare sul web quell'adulto. La Polizia Postale fornirà così loro chiare indicazioni da seguire nell'immediato e nel caso in cui Matteo venga ricontattato da quello stesso adulto attraverso Facebook. Se questo dovesse succedere, egli dovrà informare immediatamente i suoi genitori e non rispondere ai suoi messaggi.
L'operatrice di Telefono Azzurro invita altresì il padre a riflettere sullo stato di preoccupazione di Matteo e sui suoi sentimenti di vergogna per l'accaduto; egli accetta quindi di trovare momenti per rassicurare il figlio, valorizzare la sua decisione di aver chiesto aiuto e la sua scelta di essersi confidato con il padre. Sottolinea inoltre la necessità di uno spazio di ascolto per Matteo all'interno del quale il ragazzo possa parlare dell'esperienza vissuta e trovare sostegno e supporto adeguati in un momento di difficoltà e solitudine relazionale. La famiglia viene pertanto aiutata a trovare uno spazio di ascolto professionale sul territorio, che possa aiutare tutti a rielaborare l'accaduto, fornendo i riferimenti dei Servizi individuati in accordo con la Polizia Postale.

Matteo ha vissuto un episodio di adescamento online.
L'adescamento online (in inglese *grooming*) consiste nel tentativo, da parte di un adulto, di avvicinare un/a bambino/a o adolescente per scopi sessuali, conquistandone la fiducia attraverso l'utilizzo di Internet (tramite chat, blog, forum e social network, per esempio).

Ha inizio nel momento in cui l'adulto mostra particolare interesse nei confronti del/la bambino/a o dell'adolescente con l'intenzione di instaurare con lui/lei un solido **legame di fiducia**. La formazione di tale legame è il presupposto per arrivare a ottenere materiale sessualmente esplicito o realizzare incontri di natura sessuale anche al di fuori della rete. Secondo l'indagine *Eu Kids Online* (2013), nel 9% dei casi, al contatto online è seguito un incontro offline, ma solo l'1% dei ragazzi ha riferito di essersi sentito preoccupato o turbato per questi incontri, mostrando una sottostima dei possibili rischi connessi all'incontro con persone sconosciute. Non è forse un caso quindi che gli episodi di adescamento online segnalati a Telefono Azzurro abbiano registrato un aumento del 10% dal 2008 al 2012 (*Telefono Azzurro*, 2013). Il 4% dei ragazzi in Italia ha incontrato offline persone conosciute online (*EU Kids Online,* 2011).
Inizialmente l'adulto, **spesso mentendo sulla propria età**, propone all'adescato/a conversazioni su temi di suo interesse (per esempio sport, musica, ecc). Gradualmente arriva a ricercare un contatto sempre più isolato con il/la bambino/a o l'adolescente, passando per esempio dalla chat room pubblica a quella privata. Cerca di ottenere informazioni personali, quali il numero di cellulare o l'indirizzo della scuola frequentata, fino a introdurre argomenti intimi e legati alla sfera sessuale. In questa fase conclusiva l'abusante introduce conversazioni sessualmente esplicite, prova a incoraggiare il/la bambino/a o l'adolescente a commettere atti sessuali su di sé (autoerotismo) e descrivergli cosa sta facendo o davanti a una webcam perché l'interlocutore possa guardare, invia proprie immagini sessualmente esplicite e chiede al minore di inviarne a sua volta. Nel 2012, secondo una ricerca condotta dal CEOP (*Child Exploitation and Online Protection Centre*), nel 19% dei casi di abuso sessuale online segnalati - ma il dato è probabilmente una sottostima - veniva utilizzata una webcam. La maggior parte dei tentativi di adescamento online è avvenuta tramite social network (48,5% dei casi) e servizi di instant messaging o chat (31% dei casi). Nel 10% dei casi l'adescamento è avvenuto su siti di giochi online. In media, secondo la stessa ricerca, gli adolescenti di età compresa tra i 12 e i 15 anni iscritti a un social network hanno dichiarato di non conoscere, nella vita reale, il 25% dei propri "amici" virtuali (circa 72 per ciascuno).
Gli adescatori sono particolarmente abili nel convincere bambini e adolescenti a mandare loro foto, a spogliarsi davanti a una webcam o a desiderare di incontrarli. Essi fanno leva infatti **sul bisogno di attenzioni, sul desiderio di apparire e sulla carenza di autostima tipici di questa fase evolutiva**, fingendosi per esempio coetanei innamorati o talent scout con il lasciapassare per il mondo delle celebrità, al fine di conquistare più agevolmente la loro fiducia. Secondo l'indagine *Eu Kids Online*, realizzata nel 2012 su un campione di oltre 25 000 bambini e adolescenti (età 9-16 anni) provenienti da 25 Paesi europei, il 30% ha riferito di aver conosciuto persone estranee attraverso Internet (il 23% ha riferito di averne conosciute 5 o più). Inizialmente, quindi, di fronte all'atteggiamento amichevole di un adescatore, bambini e adolescenti si sentono lusingati, e ciò li porta ad

abbassare le proprie difese e ad accettare le richieste che si fanno gradualmente sempre più esplicite.
Una volta raggiunto il proprio obiettivo, spesso questi adulti possono interrompere bruscamente e definitivamente i contatti. Questo tipo di esperienza può far sentire il/la bambino/a o l'adolescente depresso/a e umiliato/a o essere per lui/lei fonte di vergogna, in quanto apparirà chiaro che la motivazione alla base della relazione intrapresa era solo di natura sessuale.
Il **reato di adescamento di minorenni**, introdotto nel nostro codice penale nel 2012, si riferisce al compimento di qualsiasi atto volto a carpire la fiducia di un minore di età inferiore a 16 anni per scopi sessuali, attraverso artifici, lusinghe o minacce posti in essere anche mediante Internet o altre reti o mezzi di comunicazione. Il reato si configura anche se l'incontro con il minore non avviene: **è sufficiente il tentativo**, da parte di un adulto, di conquistare la fiducia di un/a bambino/a o adolescente per fini sessuali.

Consigli per contrastare il fenomeno

1. **Spiega** ai tuoi figli l'importanza di non fornire dati personali (nome, cognome, età, indirizzo, numero di telefono, nome e orari della scuola, indirizzo e-mail) che possono renderli facilmente individuabili e raggiungibili.
2. **Assicurati** che i tuoi figli sappiano che le persone che incontrano online non sono sempre quelle che dicono di essere; le informazioni date potrebbero essere false, così come le foto inviate da persone sconosciute potrebbero essere contraffatte.
3. **Parla** apertamente e onestamente con tuo/a figlio/a del rischio di imbattersi, durante la propria presenza online, in malintenzionati: digli/dille che non deve vergognarsi di chiederti informazioni in proposito e di confidarti sempre eventuali richieste di incontri ricevute da contatti conosciuti online.
4. **Insegna** ai tuoi figli a utilizzare correttamente le impostazioni sulla privacy dei vari social network e a ricorrere a eventuali bottoni di segnalazione o funzioni di blocco dei contatti che li infastidiscono online.
5. **Puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile anche scaricare gratuitamente la app 196.96 dagli store per avere un aiuto sempre a "portata di mano".
6. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli" dedicata all'adescamento online.

Sexting

LA STORIA DI ALESSANDRA, 15 ANNI

Contatta la chat di Telefono Azzurro Alessandra: "Sono Ale, ciao... Sono spaventata... Aspetta che ti spiego... Sono stata per alcuni mesi con un mio compagno di classe, che ho lasciato da un mese. All'inizio lui si è arrabbiato, ma poi mi sembrava che gli fosse passata. Ieri però mi ha visto in centro con uno, e da ieri sera mi continua a tempestare di messaggi sia su Facebook che su Whatsapp, mi insulta e continua a dirmi che se non mi rimetto con lui me la farà pagare. Mi ha detto che vuole vedermi stasera e che se non vado posterà delle foto, che ci siamo fatti insieme nudi, sulla mia bacheca Facebook per far vedere a tutti quanto sono t***a. Io all'inizio non capivo neanche di che foto parlava, ma poi mi sono ricordata: era un giorno in cui eravamo stati insieme e per fare i cretini c'eravamo fatti 'ste foto... io gli avevo anche chiesto di cancellarle subito perché mi vergognavo, e lui mi aveva promesso che l'avrebbe fatto!!!! E invece no!!!!! È proprio uno str****!!! Io mi sento proprio una cretina a essermi fidata che le avrebbe cancellate, dovevo farlo io e adesso sono davvero disperata! Io non esco più di casa se le posta davvero. A una della mia scuola è successa una cosa simile e ha cambiato scuola perché i ragazzi non la lasciavano più in pace. Io voglio bene ai miei compagni e non voglio cambiare scuola per colpa di quello str****! Cosa devo fare??! Mi puoi aiutare?!!".

L'operatrice accoglie lo sfogo di Alessandra valorizzando il suo coraggio di chiedere aiuto e di parlare di una situazione delicata che la imbarazza e per la quale prova preoccupazione. Riuscire a parlare di queste cose, tuttavia, è il primo passo per affrontare il problema e per evitare che episodi simili possano ricapitare. L'operatrice chiede alla ragazza di individuare all'interno del gruppo degli amici suoi e dell'ex fidanzato persone di cui si fida, alle quali si sentirebbe di raccontare quello che è successo e che potrebbero parlare con lui, per farlo riflettere sulle conseguenze che porterebbero le sue azioni di minaccia. Alessandra risponde che potrebbe provare a parlare con la migliore amica dell'ex, con la quale, nel periodo in cui si frequentavano, aveva instaurato un buon rapporto.

L'operatrice spiega poi che potrebbe essere opportuno coinvolgere anche una persona adulta, di cui entrambi si fidano, che possa spiegare al suo ex ragazzo le conseguenze legali della diffusione delle foto e i rischi a cui sia lei che lui sarebbero esposti. Alessandra accetta l'idea e le viene in mente l'insegnante di educazione fisica, con cui il suo ex ha un buon rapporto.

Alessandra richiama qualche giorno dopo e comunica di sentirsi molto sollevata; è ancora molto arrabbiata con il suo ex, ma è

più serena perché l'insegnante, dopo aver contattato Telefono Azzurro, ha parlato con il ragazzo, convincendolo a cancellare tutte le foto "incriminate" dal telefonino e gli ha spiegato che l'invio di queste immagini anche a una stretta cerchia di persone avrebbe potuto assumere una diffusione tale da creare seri problemi, sia legali che personali, alle persone ritratte.

Alessandra è stata vittima di sexting. Si tratta di un fenomeno ampiamente diffuso tra gli adolescenti che deriva dall'unione delle parole inglesi "**sex**" (sesso) e "**texting**" (pubblicare testo, messaggiare). Si può definire sexting l'invio e/o la ricezione e/o la condivisione di testi, video o immagini sessualmente espliciti o inerenti la sessualità.
Spesso realizzati con smartphone, pc o tablet, i ragazzi e le ragazze inviano proprie immagini o video di nudo o sessualmente espliciti (il 12,3% degli adolescenti intervistati da *Telefono Azzurro* ed *Eurispes* nel 2012 ha dichiarato di aver inviato messaggi, sms o mms a sfondo sessuale). Lo fanno perché si fidano della persona a cui stanno inviando il materiale (amici nel 38,6% dei casi, partner nel 27,1%, conoscenti nel 9,9%, ma in alta percentuale anche estranei, 22,7% dei casi): la maggior parte degli adolescenti infatti non considera rischioso il ricevere o l'inviare immagini sessualmente esplicite (*Eu Kids Online*, 2013).
L'obiettivo è quello di cercare l'attenzione altrui, per esempio per provocarne il desiderio o per rispondere alla richiesta di una "prova d'amore". Gli adolescenti mostrano una **scarsa consapevolezza che quello stesso materiale**, se il rapporto (amicale o di coppia) dovesse deteriorarsi o rompersi, **potrebbe essere diffuso online**. Infatti, gli smartphone permettono di condividere le foto proprie o altrui con molte persone contemporaneamente, conosciute e non, attraverso invii multipli, condivisione sui social network, diffusione online. I materiali prodotti possono quindi essere diffusi sui pc o sugli smartphone di chi li riceve, oppure uscire da una condivisione privata e raggiungere la rete, diffondendosi in maniera incontrollata, rimanendo disponibili online: spesso i ragazzi, che crescono immersi nelle nuove tecnologie, non sono consapevoli che una foto o un video diffusi in rete oggi **potrebbero rimanervi per sempre**, con possibili conseguenze sulla loro vita relazionale e lavorativa una volta che saranno adulti.
È importante sapere inoltre che **il fenomeno interessa sia i maschi che le femmine**, anche se sono prevalentemente i ragazzi sia a inviare che a ricevere messaggi con foto a sfondo sessuale. 9 genitori su 10 ritengono invece impossibile che il figlio possa spogliarsi e mettere sue immagini o video online (*Telefono Azzurro* ed *Eurispes*, 2012).
Inviare foto o video, anche autoprodotti, che ritraggono ragazzi e ragazze al di sotto dei 18 anni in pose sessualmente esplicite, è inoltre, per la legge italiana, un reato: si tratta di distribuzione di materiale pedopornografico. I ragazzi spesso non sono consapevoli di questo e delle possibili conseguenze - anche a lungo termine - della condivisione di un materiale così intimo, soprattutto se la persona ritratta è riconoscibile.

Consigli per contrastare il fenomeno

1. **Informati**, il sexting è più frequente di quanto pensi. Ancora troppo spesso gli adulti tendono a ignorare l'esistenza del fenomeno o a sottostimarne la diffusione, mostrandosi inconsapevoli del fatto che esso coinvolge molti adolescenti. È importante che i genitori affrontino l'argomento del sexting con i loro figli in un contesto adeguato. Chiedi a tuo/a figlio/a se sa di cosa si tratta e parlatene insieme.
2. **Se hai scoperto** immagini, testi o video sessualmente espliciti sul telefonino di tuo/a figlio/a, assicurati che sia consapevole dei rischi connessi all'invio di questo materiale. Allo stesso modo, se vieni a sapere che tuo/a figlio/a ha ricevuto una foto di nudo che ritrae un altro adolescente, assicurati che non la invii a nessuno. Questa può comunque essere un'occasione per instaurare un dialogo con i tuoi figli riguardo al tema della sessualità.
3. **Valutate** insieme se parlarne con gli altri ragazzi coinvolti e con i loro genitori e, se temete che il materiale sessualmente esplicito si diffonda in rete, rivolgetevi alla Polizia Postale e delle Comunicazioni.
4. **Puoi chiedere un consiglio o un aiuto a Telefono Azzurro**, chiamando il numero gratuito 1.96.96, oppure via chat, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00, accedendo al sito www.azzurro.it e cliccando su "ch@tt@ con Telefono Azzurro!". È possibile anche scaricare gratuitamente la app 196.96 dagli store per avere un aiuto sempre a "portata di mano".
5. **Per saperne di più** visita il sito www.azzurro.it, nella sezione "Informazioni e consigli" dedicata al sexting.

S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus

S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus, la prima linea telefonica per la prevenzione dell'abuso all'infanzia e per la tutela dei bambini e degli adolescenti, è nata a Bologna l'8 giugno 1987. Ascolta ogni giorno bambini e adolescenti e offre risposte concrete alle loro richieste di aiuto, anche attraverso la collaborazione con istituzioni, associazioni, aziende e altre realtà territoriali.

La linea di ascolto per i bambini e gli adolescenti 1.96.96 è oggi aperta anche agli adulti. È disponibile inoltre la app gratuita 196.96 sugli store Appstore e Google Play: permette di collegarsi direttamente al servizio d'ascolto di Telefono Azzurro. La app invia costantemente ai ragazzi anche consigli per tutelare la loro sicurezza attraverso delle *push notification*.

Le competenze maturate nella gestione delle situazioni di emergenza sono alla base del modello elaborato per il Servizio 114 Emergenza Infanzia. Al 114 ci si può rivolgere tutte le volte che un bambino o un adolescente è in pericolo. Il Servizio è gratuito ed è promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità e gestito da Telefono Azzurro. È anche disponibile, gratuitamente, sugli store Appstore e Google Play, la app 114 che offre la possibilità di collegarsi immediatamente con il servizio 114, segnalando automaticamente la propria posizione attraverso la geolocalizzazione.

Dal 25 maggio 2009 a queste linee si è aggiunto il 116.000, linea per i bambini scomparsi, a seguito della firma di un protocollo di intesa per la gestione del servizio con il Ministero dell'Interno. Anche per questa linea è disponibile, gratuitamente, la app 116000 che permette di geolocalizzare la posizione in cui sono stati avvistati bambini e adolescenti in pericolo.

Tutte le linee sono attive 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Per offrire un servizio sempre più vicino ai giovani, Telefono Azzurro si è trasformato, facendosi sempre più "tecnologico" e adattando i suoi strumenti e le sue attività. Dà ascolto ai bambini e agli adolescenti anche attraverso i due servizi di chat che ragazzi e adulti possono utilizzare tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00 accedendo ai siti **www.azzurro.it** e **www.114.it**, e alle pagine di **Facebook** (S.O.S. - Il Telefono Azzurro Onlus) e **Twitter** (@telefonoazzurro).

Telefono Azzurro non è solo una risposta telefonica e mediata dai social. La sua presenza è garantita su tutto il territorio nazionale grazie alle sue sedi di volontariato e ai centri territoriali.
Queste sedi offrono corsi di formazione per genitori, insegnanti e altre figure professionali, nonché attività educative rivolte a bambini e adolescenti su diverse tematiche: tra le altre, bullismo e rischi connessi a Internet.

Sul tema specifico del cyberbullismo, da novembre 2012 Telefono Azzurro è uno dei partner italiani del progetto europeo Generazioni Connesse, cofinanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Safer Internet, il cui obiettivo è promuovere un uso sicuro e responsabile di Internet da parte dei più giovani. Realizzato sotto il coordinamento del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, il progetto ha come promotori e coordinatori tecnici Telefono Azzurro e Save the Children Italia, e come partner l'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, la Polizia Postale e delle Comunicazioni, la Cooperativa E.D.I. e il Movimento Difesa del Cittadino. Il progetto si occupa di contenuti per genitori, nonché di favorire un dialogo più aperto tra genitori e figli sulla rete.
Recentemente, insieme a Google, Telefono Azzurro ha realizzato il Progetto PlayTech, con lo scopo di coinvolgere due generazioni (ragazzi e genitori) in un confronto aperto e una formazione reciproca sulle nuove tecnologie e sui rischi a esse connessi, tra cui quello del bullismo.

Dal 2010 Telefono Azzurro è partner italiano dell'European Antibullying Campaign Project, cofinanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma Daphne III. L'obiettivo è svolgere attività di ricerca e formazione sviluppando ricerche e strumenti educativi, visitabili sul sito http://www.e-abc.eu/it/.
Telefono Azzurro è inoltre partner italiano dell'European Antybullying Network (EAN), di cui fanno parte 17 organizzazioni appartenenti a 12 Stati d'Europa. L'obiettivo di questo progetto, anch'esso finanziato dal bando Daphne III, è definire una strategia europea di contrasto del bullismo, disseminando buone prassi a livello internazionale e nazionale, visitabili sul sito http://www.antibullying.eu/it.
Per ulteriori informazioni: www.azzurro.it.

Questa guida è interamente curata da Telefono Azzurro e tratta in tre parti ciascun "pericolo" che i bambini e gli adolescenti possono incontrare in rete.
La prima parte presenta alcune storie raccolte negli anni da Telefono Azzurro. La scelta di condividere quanto i ragazzi raccontano ogni giorno ai consulenti dell'Associazione[1] ha l'obiettivo di divulgare non solo tecnicismi definitori o numerici, ma aiutare il lettore a comprendere che dietro ogni pericolo illustrato in questa guida si celano le vere storie dei bambini, delle bambine e degli adolescenti italiani che, in questi ultimi anni, si sono imbattuti nei pericoli della rete non sempre senza conseguenze e hanno chiesto aiuto per potersi tutelare. Telefono Azzurro li ha aiutati nel risolvere le loro difficoltà.
Nella seconda parte il lettore è aiutato a comprendere quali siano le caratteristiche definitorie di ogni pericolo e invitato a soffermarsi sulla portata di ciascun fenomeno: ancora troppo spesso gli adulti tendono a sottovalutare la possibilità concreta che i propri figli, oppure alcuni loro amici o conoscenti, possano imbattersi in quanto descritto.
La terza parte, infine, è dedicata ad alcuni consigli che gli adulti possono mettere in pratica nei confronti di bambini e adolescenti, al fine di costruire insieme una rete a loro misura: una rete che valorizzi risorse e contenuti, ma che evidenzi anche, sempre più e sempre meglio, i potenziali rischi a essa connessi.

[1] Le storie inserite nella sezione, pur partendo da dati di realtà, sono tutte rese irriconoscibili per tutelare la privacy dei ragazzi che ogni giorno concedono fiducia a Telefono Azzurro, scegliendo di raccontare i loro vissuti e, spesso, i loro disagi per quanto accaduto online.