

Cyber-bullismo e Media Education nel Lazio Indagine conoscitiva ed incontri formativi

Report dell'approfondimento qualitativo

Come i ragazzi vedono i social media

Rispetto ad un'immagine pressoché stereotipata che vede i ragazzi come utilizzatori forti e competenti delle piattaforme comunicative, i partecipanti ai focus restituiscono un quadro variegato rispetto alle loro abitudini e competenze. Se esistono infatti ragazzi molto socializzati all'uso delle piattaforme digitali, altri denotano un grado di attivismo comunicativo e competenza inferiore. Un'ipotetica classifica basata sulle preferenze di utilizzo espressa dai partecipanti ai focus vede al primo posto Whatsapp e Instagram, seguiti da Facebook e Youtube. Meno frequentemente sono stati richiamati ASK.fm, ThisCRUSH, Snapchat e Telegram.

Allo stesso tempo, i soggetti dichiarano un uso differenziato dei diversi SNS, ciascuno dei quali viene utilizzato per assolvere a specifici bisogni ed esigenze comunicative degli intervistati/e. Se per esempio Whatsapp viene impiegato prevalentemente per parlare e chattare con amici e parenti, Facebook e, soprattutto, Instagram vengono utilizzati per vedere e postare proprie foto e/o di amici. Le foto postate riguardano prevalentemente circostanze o eventi a cui si è preso parte, oltre a riflettere le passioni individuali: *"Su Instagram a volte posto altre volte no, dipende da quello che faccio... posto foto di moto e di amici"* (maschio, scuola superiore). In questa ideale mappa delle funzioni di uso delle piattaforme, Youtube viene utilizzato più con funzioni di divertimento condiviso o di apprendimento individuale, come afferma una studentessa: *"Youtube è quello che uso di più anche per guardare i contenuti delle altre persone e anche per imparare qualcosa per i cosiddetti tutorial"* (femmina, scuola media).

Interrogati su come hanno imparato ad utilizzare tali strumenti, i ragazzi/e mettono in campo narrazioni che fanno implicito riferimento a uno stile di apprendimento di tipo esplorativo in cui il contatto con la piattaforma avviene per tentativi ed errori. È quanto emerge dalle parole di un ragazzo, secondo cui: *"Sui social è facile iniziare a usarli senza sapere niente perché ti tengono la mano e ti aiutano nelle fasi iniziali"* (maschio, scuola superiore). Tale stile di apprendimento, largamente diffuso a parere dei partecipanti ai focus, pone in essere delle problematiche sul fronte del ruolo di guida che figure adulte potrebbero avere nell'accompagnarli in un percorso di socializzazione alla piattaforma.

In altri termini, se da un lato l'approccio *learning by doing* è senz'altro efficace e positivo, dall'altro espone i giovani alla sperimentazione di situazioni e rischi che difficilmente una figura adulta potrebbe preventivamente intercettare e, quindi, invitare a prevenire. Infatti, le modalità di interazione dei giovani sui social sono talmente differenti da quelle degli adulti che, anche laddove essi si trovassero a sperimentare una situazione analoga a quelle che si generano su piattaforme come ASK.fm o thisCRUSH, farebbero molta fatica a cogliere le ragioni che muovono gli utenti a porre certe domande in determinati termini e/o a formulare risposte di un certo tipo.

Nel caso in cui l'utilizzo delle piattaforme non sia avvenuto per esperienza diretta, le principali figure di mediazione richiamate sono soprattutto fratelli e sorelle, più raramente i genitori. Come afferma questo studente: *"Youtube l'ho scoperto guardando la televisione, mia madre mi ha detto... cioè stava giocando con il telefono vicino a me, mia madre, poi ha iniziato a vedere i video, gli ho detto "che applicazione è?", ha detto "Youtube" e l'ho scoperta lì"* (maschio, scuola media).

Nel momento in cui sono stati chiamati ad esprimersi sugli aspetti positivi e negativi dei social, i partecipanti hanno restituito una pluralità di punti di vista e prospettive critiche in grado, nel loro insieme, di costituire un mosaico che sfida l'immaginario dell'infanzia acritica rispetto all'uso delle tecnologie che da sempre rappresenta la chiave di lettura privilegiata dei cambiamenti generazionali.

Tra gli aspetti positivi emersi vi sono la possibilità di condivisione e divertimento con amici, in particolare c'è chi sottolinea che l'aspetto positivo dei social è che *"riducono le distanze, se io non posso andare a casa di un amico, magari ci scriviamo con il telefonino, mentre l'aspetto negativo è che non esiste più il contatto fisico, se io voglio conoscere meglio una persona invece di andarmi a presentare, magari gli scrivo un messaggio e basta"* (maschio, scuola superiore).

Fra gli aspetti positivi dei SNS, in generale è menzionata l'opportunità di conoscere persone nuove che si potrebbero anche incontrare in futuro, la loro capacità di porsi come antidoto alla noia durante la giornata, ma anche di essere usati per fini scolastici: alcuni professori lo usano per correggere i compiti.

Tutti i partecipanti rilevano dunque le potenzialità, ma anche gli evidenti limiti legati all'utilizzo dei SNS, rintracciati a partire dalla perdita del "dialogo faccia a faccia" e "dell'infanzia". Se da un lato, infatti, viene sottolineata la facilità e la gratuità della comunicazione consentita dai social media, anche con persone che "non vedi da tanto tempo", situate "dall'altra parte del mondo", dall'altro si evidenzia come essi abbiano inciso negativamente sui rapporti interpersonali: *"Su Whatsapp comunichi, ma non è la stessa cosa che dal vivo, adesso i bambini anche di 9-10 anni non si fanno divertire perché stanno sempre al telefono, io invece a 14 anni giocavo ancora a nascondino, non è la stessa cosa, si perdono l'infanzia..."* (femmina, scuola superiore).

Rispetto a questo quadro una sezione specifica del focus è stata dedicata alla condivisione di esperienze negative e dei rischi cui sono andati direttamente o indirettamente incontro durante la loro esperienza online. Il ventaglio dei possibili rischi e problemi legati alla frequentazione dei SNS è fatto di chiaroscuri che evidenziano diversi livelli di gravità delle situazioni alle quali sono stati

esposti. Tra queste ricorrono spesso la possibilità di violazioni da parte di *hacker* e di insulti di *haters* rivolti ad amici e/o parenti, ma anche a Youtubers e, più in generale, a personaggi famosi. Il linguaggio (cattivo) permette di distinguere il commento ironico o leggero dall'offesa, ma la valutazione può essere soggettiva, quello che sembra un commento ironico può comunque offendere, come emerge dalle seguenti parole: *"Persone che scrivono cose brutte, come commenti, anche insulti, come "spero che muori" o "che ti venga il cancro"* (maschio, scuola media).

Il dialogo con i ragazzi consente di mettere in luce la distanza che c'è tra il contenuto specifico delle interazioni online ed il significato che esse assumono nelle esperienze dei ragazzi. La stessa frase, volgare o offensiva, può essere recepita in maniera differente in base al contesto e al tipo di relazione che intercorre tra i giovani interlocutori protagonisti dello scambio.

Tale considerazione invita ad una estrema prudenza nel momento in cui ci si trova ad osservare le dinamiche relazionali online dei ragazzi. Solo un punto di vista calato nella loro diretta esperienza, infatti, riesce a rendere conto dell'effettiva portata di quello che accade online, evitando di cadere in facili rappresentazioni stereotipate dell'universo giovanile.

Anche rispetto agli aspetti positivi e negativi del social vengono tracciate le dovute distinzioni tra le diverse piattaforme: *"Di Facebook gli aspetti negativi sono che le persone ti possono rubare i dati, di Whatsapp che non c'è più il rapporto faccia a faccia come prima, di Instagram che ci sono persone che ti prendono le foto, si spacciano per te e fanno le cose al tuo posto"* (maschio, scuola superiore). Alla perdita delle relazioni dirette, si aggiungono quindi, soprattutto rispetto a Facebook ed Instagram, i rischi connessi al furto d'identità e il cyberbullismo con la conseguente possibilità di *"ricevere insulti da persone che neanche conosci"* (femmina, scuola superiore).

Una casistica specifica di esperienze negative richiamate dagli intervistati, seppure riferite a loro conoscenti/amici, riguarda la cattiva gestione e/o i danni subiti in termini di *web reputation*. Tali danni vengono richiamati soprattutto per evidenziare le ricadute sulla reputazione offline, in linea con quanto già evidenziato dalla letteratura di settore. Questo è quanto si evince dalle seguenti testimonianze:

"Una mia amica era fidanzata da 3 mesi, è uscita con un ragazzo con cui andava a scuola insieme, questo ragazzo aveva la moto e si è offerto di accompagnarla a casa, un altro ragazzo le ha fatto la foto e l'ha pubblicata e lei poi mi ha scritto dicendo che il ragazzo l'aveva lasciata perché aveva visto la foto e, comunque, ci è rimasta male... non è che ha fatto chissà cosa di male aveva solo accettato un passaggio... chi ha fatto la foto ha rovinato un rapporto" (maschio, scuole superiori).

"Nel mio paese c'è un ragazzo che ha detto privatamente ai propri amici che era diventato omosessuale e queste persone non si sono rivelate tali perché hanno fatto girare il messaggio e lo hanno preso di mira" (maschio, scuole superiori).

"Noi facciamo vedere quello che vogliamo all'internet, ma poi non sappiamo chi... ad esempio con le stories puoi anche vedere chi le visualizza, ma non è possibile una volta che qualcuno l'ha vista non si sa se ha fatto uno screen e quella foto fa il giro dell'internet... una volta pubblicata qualcosa resta sull'internet" (maschio, scuola superiore).

Chiamati a riflettere sui rischi connessi all'uso dei diversi social network, i partecipanti al focus ne hanno dato una visione comparativa attribuendo, almeno in prima battuta, un minor grado di pericolosità a Whatsapp: *“Io vedo Whatsapp come più sicuro rispetto agli altri social perché devi avere il numero di cellulare dell'altra persona per contattarla, quindi servono più lasciapassare per parlare con un'altra persona”* (maschio, scuola superiore).

I pericoli sono percepiti come provenienti da altri social, come ad esempio Facebook e Instagram, perché *“sono più aperti”* rispetto a Whatsapp dove *“puoi parlare solo con i tuoi contatti”*. I motivi per i quali i soggetti nelle loro narrazioni attribuiscono un diverso grado di pericolosità ai differenti SNS sono di diversa natura. In particolare, per alcuni l'elemento fondamentale è la composizione del network relazionale di riferimento a cui la piattaforma dà accesso: se la piattaforma viene utilizzata per entrare in contatto con una pluralità di soggetti esterni alla propria cerchia amicale, il livello di pericolo cresce, come nel caso di Facebook e Instagram. E' quanto dichiara questa studentessa: *“Io appunto per questo motivo, che ci potrebbero essere foto meno opportune... se uno ha un account, gli hacker ci potrebbero arrivare, potrebbero capire anche dove vivi oppure... cioè, cose specifiche”* (femmina, scuola media).

Al contrario, alcune piattaforme vengono percepite come più legate alla cerchia ristretta di amici e, di conseguenza, più sicure, come nel caso di Whatsapp. Tuttavia, questa ripartizione non è condivisa dalla totalità dei partecipanti ai focus. Nello specifico, sembra che alcune esperienze dirette dei partecipanti li abbiano messi di fronte al fatto che alcune situazioni di pericolo possono originarsi anche all'interno di contesti relazionali che potevano risultare, almeno in linea teorica, più sicuri di altri:

“A me è capitato, ma in casi più piccoli non di scandalo... ad esempio sul gruppo di Whatsapp ho inviato una foto e quella foto me la sono ritrovata che la inviavano altre persone esterne al gruppo, aveva fatto un giro tra diverse persone per poi arrivare ad una persona che conoscevo per informarmi... era molto strano perché all'inizio non te l'aspetti una cosa del genere, la invii a tot persone, loro la vedono, fine... invece non si sa mai che fine può fare una foto...” (maschio, scuola superiore).

Una seconda motivazione richiamata per spiegare la maggiore pericolosità di Instagram o Facebook rimanda alla natura dei contenuti in cui ci si può imbattere, come si rileva dalle seguenti dichiarazioni:

“Instagram perché se metti una foto “non adeguata”, ecco, magari ... foto osé, potrebbe andare a finire male perché questa foto potrebbe girare...” (femmina, scuola media).

“Instagram, io cioè me lo sto togliendo perché ogni tanto ci sono cose che non è meglio non vedere... ci stanno le cose porno” (maschio, scuola media).

In terza battuta, tra le motivazioni a sostegno della pericolosità viene richiamata la possibilità di aggirare le barriere poste a tutela della privacy, rispetto alle quali i partecipanti hanno indicato alcune strategie per arginare i controlli/filtri esistenti: *“Su Facebook se metti l'email tra le info una*

persona capace può accedere al tuo account, io l'ho fatto tante volte con mamma e papà, loro lo scordavano aperto, io mettevo l'email e facevo aggiorna password" (maschio, scuola superiore).

C'è, tuttavia, chi si dichiara pronto a mettere a rischio la propria privacy al fine di ottenere maggiori consensi e visibilità anche al di fuori della propria cerchia ristretta di conoscenze. In alcuni passaggi i ragazzi si mostrano consapevoli dei meccanismi di gestione della visibilità online e del ruolo centrale che, in questo contesto assume, il potenziale *endorsement* di figure di riferimento. La possibilità di ricevere un *like* o un commento da un *influencer* vale il rischio di esporre la propria vita privata oltre le barriere della privacy: *"Io lo tengo pubblico perché ci sono determinate persone che mi interessa seguire e mi interessa che mi seguano, e non tutti possono permettersi di potermi seguire, ci sono persone legate da contratto che non possono seguire altra gente, avere seguaci, se io taggo questa persona nella mia story e ho il profilo privato, lui non la può vedere o commentare la foto (Moderatore: ma queste persone ci lavorano con Instagram?)... si più o meno si perché sono degli influencer, quindi hanno un determinato scopo... possono commentare o interagire ma non possono seguirmi... pubblicando una foto ho ricevuto il commento di una persona che seguo e mi ha fatto piacere" (maschio, scuola superiore).*

Altri utenti, si discostano da questa distinzione riconoscendo un livello di pericolosità molto elevato alla totalità dei social network: *"Sono tutti uguali: su Instagram possono prenderti le foto e anche se blocchi quella persona ci sono gli amici degli amici che possono vedere il tuo account e per Whatsapp basta che dai il numero alla persona sbagliata..." (femmina, scuola superiore).* Sulla stessa linea si pone la dichiarazione di un'altra studentessa: *"Sono tutti pericolosi: possono rubarti l'account, possono scriverti persone che non conosci, insultarti" (femmina, scuola superiore).*

I rischi dei social media: cyberbullismo e sexting

La riflessione sui rischi connessi alla frequentazione delle piattaforme social vive un momento di particolare significatività quando si tratta di intercettare i fenomeni del cyberbullismo e del sexting. Più nello specifico, il cyberbullismo è stato definito come *"il rischio più grande che puoi incontrare sui social network" (maschio, scuola superiore).* Un rischio ricondotto in maniera generica a *"gente malintenzionata perché dietro uno schermo non sai che c'è" (maschio, scuola superiore),* ma anche alle persone più vicine, frequentate nella quotidianità: *"I tuoi compagni possono prenderti in giro e le cose in rete poi è difficile cancellarle... e può portare a cose molto più importanti" (maschio, scuola superiore).*

Nel fornire una definizione di cyberbullismo e dei soggetti che si rendono protagonisti di queste azioni, per cui *"i cyberbulli sono bulli che utilizzano i social per prendere di mira le persone, offenderle e dire cose che non sono vere" (maschio, scuola superiore),* i partecipanti concordano nel ritenerlo di gran lunga peggiore del bullismo tradizionale, in virtù dell'anonimato garantito dai social. *"Secondo me il cyberbullismo è peggio del bullismo perché i bulli sanno che su Internet si mantiene l'anonimato: conosco una ragazza di cui sono girate un po' di foto brutte, anche all'interno della scuola, l'hanno presa in giro dal vivo e sui social e mi dispiaceva per lei" (maschio, scuola superiore).* E, ancora: *"I social sono un altro modo che il bullo ha per offendere la sua vittima... oltre a quella dal vivo..." (maschio, scuola superiore).*

Anche i partecipanti più giovani sono concordi nell'attribuire al cyberbullismo una pericolosità specifica, come emerge dalla seguente dichiarazione: *“Secondo me, a volte il cyberbullismo può essere anche più pericoloso del bullismo... cioè il bullismo perché magari è fisico e là sì, ovvio, uno può andare all'ospedale... però il cyberbullismo porta le persone magari a postare una foto, la manda, lui pensa che tutti non gli vogliono bene, lo odiano e allora poi si suicida”* (femmina, scuola media).

Nonostante le conversazioni con i ragazzi/e si siano svolte in un clima sereno, capace di accogliere riflessioni intime e partecipate, la delicatezza del tema trattato ha fatto emergere alcune significative strategie di autodifesa. Più specificatamente, anche laddove essi hanno dichiarato di non essere stati coinvolti in episodi di prese in giro “pesanti”, le loro testimonianze hanno evidenziato come di fatto essi siano stati “protagonisti” di situazioni spiacevoli. Il primo strumento di difesa è rappresentato dal riportare esperienze di altre persone come nei famosi casi della dipendente della Banca Intesa San Paolo, presa di mira a causa del video promozionale relativo alla propria filiale, o della Blue Whale: *“Il cyberbullismo porta le persone a fare cose che non volevano fare tipo come prima che girava la Blue Whale, che praticamente portava le persone a fare... a tagliarsi, a buttarsi da...”* (femmina, scuola media).

Dalle esperienze più note, le narrazioni si spostano sul vissuto personale che coinvolge prima gli amici e poi loro stessi. Al caso di *“un amico delle elementari a cui delle sue amiche hanno fatto “tipo cyberbullismo” dopo che aveva postato delle foto su Facebook”* (maschio scuola media), seguono infatti dichiarazioni inerenti esperienze che riguardano direttamente i partecipanti ai focus: *“Se devo dire proprio la verità in classe girano tanti insulti pesanti”* (maschio, scuola media) e *“A me m'hanno insultato pesantemente e m'hanno pure menato”* (maschio, scuola media).

Anche per quanto riguarda la capacità di spiegare le motivazioni legate al fenomeno del cyberbullismo, i ragazzi sorprendono per maturità, sensibilità e lucidità di analisi, tali da andare oltre demonizzazione e stereotipizzazione del cyberbullo come “cattivo”, per riconoscere che, anche chi si rende protagonista di atti di violenza online, è a volte egli stesso una vittima.

Questo scambio, che si riporta integralmente, costituisce un esempio di come il gruppo di ragazzi coinvolto nei focus metta in campo una sfaccettata analisi del fenomeno:

“Dietro queste azioni ci sono persone deboli che si coprono con... provano dolore e per coprire questo dolore, prendono di mira le altre persone. Per farsi più grandi, per sentirsi meglio. Per soddisfare se stessi... una cosa orrenda” (femmina, scuola media).

Moderatore: *“Per come dici, anche il bullo è una vittima?”*

“Sì, ma se sei vittima, perché devi rendere vittima le altre persone e invece di tentare di risolvere questo problema, facendoti aiutare dalla persona che magari sta meglio di te e tu vuoi bullizzare... cioè io, veramente rimango...” (femmina, scuola media).

“Il bullo secondo me sarebbe vittima delle circostanze... poi invece di farsi aiutare...” (maschio, scuola media).

“Invece secondo me il bullo ha subito da altre persone la stessa cosa e vuole far provare la stessa cosa ad altre persone” (maschio, scuola media).

“Il bullo, come le persone che prendono di mira le altre, cioè si sentono escluse... cioè non escluse... anche loro provano dolore e lo dimostrano diversamente” (maschio, scuola media).

“Anche se... adesso noi interpretiamo la figura del bullo come una persona che soffre, ma non è sempre così...” (maschio, scuola media).

Nell’andare a spiegare perché il cyberbullismo si configuri come un fenomeno più dannoso del suo corrispettivo offline, i ragazzi colgono alcuni elementi che sono significativamente coerenti con quanto il legislatore ha posto in essere nella recente legge sul cyberbullismo (legge 71/2017). E’ la natura mediata del cyberbullismo una delle caratteristiche specifiche eletta a spiegazione della sua maggiore pericolosità: per una studentessa, infatti, *“è più pericoloso perché gli insulti online sono visibili a molte più persone”* (femmina, scuola). Pertanto, è la dimensione dell’evento che ne determina il pericolo.

Il grado di danno per la persona e la sua reputazione è infatti determinato, oltre che dal grado di visibilità, anche dalla riproducibilità e dalla permanenza dell’immagine della persona lesa. Quelle che all’inizio delle conversazioni erano state annoverate come caratteristiche positive dei SNS, in questo contesto di riflessione vengono dunque richiamate come elementi che accrescono la dannosità del gesto e delle sue conseguenze. È quanto si rileva dalle seguenti testimonianze:

“Ad una mia amica è stata fatta una foto di nascosto ed è stata fatta vedere in giro, per fortuna non è stata fatta circolare tramite social e allora verrà dimenticata... ci sono casi in cui le persone possono tenersi la foto, anziché cancellarla... (....., scuola superiore).

“Nel mio paese una ragazza si è lasciata con un ragazzo e lui ha mandato tutte le sue foto in giro e ha chiesto che chiunque avesse la foto la mandasse ad altre... erano foto molto personali e lei non ha saputo che fare perché è venuta a sapere dopo che era stato il ragazzo e pure lì c’è stata la denuncia” (maschio, scuola superiore).

Chiamati a esprimersi sui dettagli delle azioni e delle esperienze che vanno a configurare la sostanza del fenomeno del cyberbullismo, i ragazzi e le ragazze che hanno partecipato alla ricerca si rendono protagonisti di un dibattito serrato e appassionato. Non mancano distinguo e posizioni sfumate che, ancora una volta, testimoniano un tessuto di riflessione vivo, come quando emerge la questione del confine tra lo scherzo e l’atto di bullismo. Per alcuni, occorre porre attenzione alla persona, come nel caso di chi sottolinea come *“bisogna scegliere la vittima giusta”* (femmina, scuola media). In linea con questa posizione c’è chi dice che:

“È difficile capire quando da uno scherzo diventa di più perché cambia da persona a persona, secondo me si dovrebbe parlare a chi è protagonista dello scherzo prima di postare una foto o fare un commento sgradevole in modo da capire se a quella persona va bene o no” (maschio, scuola superiore).

“Se tu te la prendi con una persona che è più fragile o che comunque non ha il coraggio di rispondere, ti senti più forte; se invece te la prendi con una persona che ti sa tener testa non c’hai quel gusto di esser potente” (femmina)

Il dialogo, quindi, e il coinvolgimento attivo delle persone pare essere un metodo per evitare che la frequentazione dell’ironia finisca per trasformarsi in un gioco pericoloso, come nell’esempio che segue:

“Ci sono persone che lo fanno apposta a far girare foto e non si rendono conto di quando hanno superato il limite e altre che invece chiedono il permesso” (maschio, scuola superiore).

In termini generali, i ragazzi e le ragazze che hanno partecipato alla ricerca sembrano convivere con piccoli o grandi atti di bullismo, più in presenza che online. Le due dimensioni, però, sono strettamente correlate; il cyberbullismo spaventa per la dimensione di visibilità che può ottenere; dei social si cita come preoccupate più il lato osè, che l’aggressione vera e propria. Il pericolo viene apparentemente dall’esterno, ma i casi citati riguardano spesso persone conosciute, generalmente appartenenti al contesto scolastico; non a caso se potessero intervenire per risolvere la situazione, come vedremo nella sezione dedicata al coping, molti ragazzi e ragazze fanno riferimento alla possibilità di prendere *seri provvedimenti* scolastici.

Il cyberbullismo pare altresì muoversi sul confine tra cerchie amicali e racconti di amici degli amici. Ma qualunque sia l’origine del fenomeno, rispetto alla natura autoriferita o eteroriferita delle esperienze, molti partecipanti alla ricerca evidenziano il notevole stress di carattere emotivo e psicologico che tali esperienze producono su coloro che ne risultano coinvolti in prima persona: *“Ci sono persone che ci soffrono per queste cose... una mia amica si è trasferita a [nome città] e le ha scritto uno che non sapeva neanche chi era, che la seguiva da ogni parte, anche in metro, e sapeva sempre dove era... è andata nel panico, l’ha detto ai genitori e l’hanno denunciato”* (femmina, scuola superiore).

Tornando alla questione del confine tra scherzo e bullismo, ci sono anche posizioni nette:

“Il confine è enorme. Uno scherzo si fa tra amici. E si ride...la vittima ride anche lei perché si diverte. Non è uno scherzo per fare male. Mentre il bullismo non è uno scherzo. Nessuno ride, a parte la persona che lo fa...” (femmina, scuola media).

O punti di vista che mettono in evidenza come la questione abbia a che vedere con una sorta di web reputation che si muove all’interno della dinamica in-group vs out-group:

“Anche se nello scherzo vengono fatte girare foto buffe chi la riceve devono essere persone interne al gruppo perché non sappiamo come la può prendere se la foto la riceve qualcuno di esterno al gruppo” (maschio, scuola superiore).

Approfondendo ancora di più la questione della sostanza del cyberbullismo, emerge anche un’attenzione che va oltre i contenuti specifici per concentrarsi sulle reazioni del contesto sociale di riferimento:

“Dipende anche dai commenti, da come reagiscono le persone nel vedere quella foto, se io vedo una foto e ci faccio una risata finisce là, se io invece penso “guarda che stupido quello” prende una piega un po’ più pesante dopo...” (maschio, scuola superiore)

Nella riflessione appena menzionata, dunque, il danno è determinato non dall’atto in sé, ma dalla reazione degli altri all’atto. Attenzione viene anche posta al setting relazionale che fa da sfondo al singolo atto di bullismo. I partecipanti al focus sfuggono alla logica semplicistica del rapporto vittima-carnefice e allargano lo sguardo per ricomprendere tutti gli attori:

“C’è il bullo che ride. La vittima non ride, ma poi ci sono le persone intorno che osservano e non fanno niente. Secondo me, la cosa più brutta è la terza: le persone che guardano e non fanno niente. Ma non ho mai capito perché. Se perché sono pietrificate dalla paura o se magari vogliono sapere cosa succede dopo. Comunque entrambe sono cose brutte, perché bisogna reagire” (femmina, scuola media).

Sul perché sia così difficile rompere la catena del silenzio e il clima di complicità che a volte fa da contorno agli episodi di cyberbullismo, i ragazzi e le ragazze che hanno partecipato alla ricerca mettono in campo riflessioni che mostrano una elevata sensibilità, come è possibile osservare nello scambio che segue:

Moderatore: *“Tutti diciamo che gli altri dovrebbero aiutare, però poi non succede...”*

“Eh Prof! [si rivolge al moderatore con tono come a dire: “Diciamo le cose come stanno”] ma pure semplicemente le persone, vedendo un gruppo di persone, tutte le persone su questa idea, vogliono far parte della massa. Non vogliono sentirsi esclusi. Questo perché l’uomo è una creatura molto sociale” (maschio, scuola media).

“Secondo me le persone che guardano questa scena e non reagiscono, pensano che il bullo è figo e vogliono andare con lui. Così diventano pure loro fighi” (femmina, scuola media).

“Secondo me le persone che non reagiscono, vedono che la vittima è debole e vogliono levarselo di torno. Magari sono deboli anche loro e vogliono stare con chi può proteggerli” (femmina, scuola media).

Come è possibile reagire: le strategie di coping nel racconto dei ragazzi

Alla consapevolezza dei molteplici rischi che si corrono con l’utilizzo dei social network, individuati principalmente nel cyberbullismo, nel sexting e nell’abuso dei dati personali, corrisponde quella relativa ad una serie di comportamenti che potrebbero essere d’aiuto nel ridurre lo stress emotivo e psicologico derivante da questo tipo di situazioni.

La maggior parte dei partecipanti concorda sull’importanza di parlarne subito con qualcuno, evitando di farsi carico del problema da soli: *“Bisogna dirlo subito a qualcuno, agli amici o a mamma e papà, se lo tieni per te e la cosa va avanti ci stai male, devi farti un po’ di coraggio e andare da qualcuno... non serve stare zitti né*

rispondere a quella persona perché tu gli rispondi e lui continua” (maschio, scuola superiore). È quanto emerge anche dalle seguenti dichiarazioni:

“Alcuni hanno paura a parlare per non avere ritorsioni, quindi bisogna sempre cercare di non aver paura e affrontare la situazione, parlarne è la cosa migliore” (femmina, scuola superiore).

“Secondo me un’azione utile potrebbe essere parlarne con qualcuno, per esempio amici o parenti, e se la cosa continua denunciarlo, una cosa inutile sarebbe non raccontarlo a nessuno e tenerlo per sé” (maschio, scuola superiore).

Rispetto a coloro che ritengono inutile e controproducente non condividere l’esperienza negativa, c’è chi rintraccia nel mondo adulto l’attore maggiormente idoneo al quale rivolgersi: *“Parlare con i genitori o, comunque, con qualcuno più grande... sicuramente non solo continuare a non rispondere sperando che passerà” (femmina, scuola superiore).* Tale posizione appare ancor più sostenuta dai partecipanti più giovani ai focus, che evidenziano la centralità dell’intervento dei genitori rispetto ad esperienze negative accadute ai propri amici e/o vissute in prima persona:

“(Ne ho parlato) in famiglia sì... e hanno detto che questa persona ha sbagliato. Al primo video, al primo messaggio doveva subito dirlo ai genitori che potevano subentrare e potevano sistemare loro” (femmina, scuola media).

“A me è successo... cioè ho visto che è successa una cosa simile, abbiamo chiamato i genitori e... comunque non è più successo” (femmina, scuola media).

In particolare, è la figura della madre ad essere richiamata: *“Io con mia madre parlo sempre, ma con mio padre è più complicato... non ce la faccio proprio...” (femmina, scuola media).* La percezione di tale distanza si estende talvolta dalla figura paterna all’intero nucleo familiare, per cui si ritiene che quest’ultimo non possa (o non voglia) comprendere fino in fondo la complessità e le implicazioni che caratterizzano alcune esperienze online:

“Ci sono genitori che i figli li aiutano, li accompagnano in questo percorso e altri che dicono sono fatti tuoi te li risolvi tu da solo, non capendo che magari è una situazione delicata, anzi abbastanza delicata... loro come per dire è un gioco, è una cosa tua te lo risolvi tu, alcuni pensano che è un problema passeggero e la prendono con molta superficialità non capendo che è un problema molto serio... magari ci sono genitori che non sanno nemmeno cosa fare. Mamma mi chiama ogni giorno per sapere cosa faccio, altri genitori non si interessano se i figli escono, chi li porta a casa... secondo me bisogna avere un dialogo” (femmina, scuola superiore).

Tale distanza rappresenta una delle principali motivazioni che porta alcuni ragazzi/e a preferire il supporto degli amici:

“Noi ci andiamo tanto a rifugiare nell’aiuto degli amici più che dei genitori perché adulti e social network non vanno molto d’accordo. Se ci sono foto che girano o messaggi che non ti piacciono per parlarne con un genitore bisogna spiegare tutta la situazione perché nuove tecnologie... invece loro sono fermi su roba di altri tempi” (maschio, scuola superiore).

Sulla stessa linea si pongono le parole che seguono: *“Succede anche a una persona come me che se mi criticano mi rimbalza, ci sono persone che se la pigliano e a casa non ne parlano con i genitori. La cosa migliore da fare è circondarsi dagli amici”* (....., scuola superiore). E, proprio per questo motivo, qualora venissero a conoscenza di esperienze negative di amici e/o conoscenti, consiglierebbero loro *“di parlare con tutte le persone possibili e di creare un gruppo di amici che possano stare sempre insieme”* (femmina, scuola media).

In alcuni casi, ad essere richiamati in maniera specifica sono, più che gli amici in generale, i compagni di classe, i quali possono arrivare a ricoprire ruoli e funzioni che si situano agli antipodi, dai bulli al prezioso supporto, come si evince dall'esperienza riportata da questa studentessa:

“Alle elementari era un po' così per me... mi trattavano molto male. Diciamo che la classe era unita, tranne io. Io ero fuori. Poi sono andata in prima media e sono cambiata tantissimo. Sono diventata un'altra persona. Una persona che sembra che non me ne frega niente. Qua noi ci prendiamo in giro, ma ci vogliamo tanto bene... questa classe è fantastica!” (femmina, scuola media).

Seppur meno ricorrente, si rileva anche la posizione di chi proverebbe *“a lasciar perdere”*, ignorando la persona responsabile dell'azione offensiva, e/o a mettere in atto strategie che chiamano in causa i *“dislike”* e il *“blocco dell'account”*. Alcuni partecipanti, infatti, pur avendo un ottimo rapporto con i propri genitori, ritengono sia meglio *“cavarsela da soli”*, come si evince dalle seguenti testimonianze:

“Io ho contatto con i miei ma non è che gli dico tutto tutto perché me la devo cavare da solo...” (maschio, scuola superiore).

“Io c'avrei vergogna che non mi so risolvere la cosa da solo... io di quello che accade a me non glielo dico, io mi so difendere da solo...” (maschio, scuola superiore).

Nel valutare pro e contro delle diverse strategie da adottare, c'è anche chi sostiene che, data la pervasività dei rischi che caratterizzano l'esperienza online e offline, è auspicabile un maggior livello di maturità da parte dei coetanei:

“Ci sarà sempre un ragazzo che darà fastidio ad un altro ragazzo, è tutta una questione di testa, i ragazzi di oggi devono essere un po' più maturi e avere più rispetto uno dell'altro... una cosa utile potrebbe essere dirlo a qualcuno, ma dipende perché potrebbe essere ancora peggio, potrebbero darti ancora più addosso... una cosa inutile è tenerlo per sé... ma secondo me ci sono poche soluzioni per una cosa del genere... se capitasse a me, sinceramente ci andrei a parlare perché mi danno fastidio le persone che fanno queste cose” (maschio, scuola superiore).

La maggior parte dei partecipanti, ragionando sulle strategie maggiormente utili da adottare in questi casi, ritiene comunque centrale la mediazione degli adulti, rintracciati in primo luogo nei genitori, ma anche negli insegnanti. Dalle esperienze riportate dai ragazzi, emerge come talvolta il ricorso all'istituzione familiare sia strettamente collegata a quella scolastica:

“A me è successo l'anno scorso che c'erano alcuni compagni di classe che mi prendevano in giro. Mi escludevano. Io a un certo punto avevo lasciato perdere, ma poi continuavano e l'ho detto a mia

madre, ai miei genitori e loro mi hanno detto: “Guarda devi parlare con i professori, loro ti possono aiutare”. Infatti l’ho fatto e mi hanno aiutato” (femmina, scuola media).

Altre esperienze autoriferite richiamano il ruolo degli insegnanti, non solo rispetto ad episodi di bullismo, ma anche di sexting, alla circolazione di foto “particolari” all’interno di gruppi che coinvolgono la classe o, comunque, i compagni di scuola.

Alla mediazione degli insegnanti e, soprattutto, dei genitori, viene spesso affiancata quella delle autorità deputate a gestire questo tipo di situazioni (carabinieri e polizia postale). Su questa linea si pongono tutta una serie di dichiarazioni che evidenziano come, nei casi “più gravi”, in cui la situazione si dimostra persistente, tale ricorso diventi un passo necessario: “Secondo me è inutile non rispondergli, dobbiamo aiutarli e, se la cosa continua ed è grave, chiedere aiuto alle autorità” (femmina, scuola superiore). In virtù di ciò, chi si rende protagonista di atti di bullismo “(bisogna) non calcolarlo o, se non è possibile, chiamare i genitori oppure le autorità” (maschio, scuola media).

A fronte di situazioni definite “serie”, anche coloro che in un primo momento sostenevano la possibilità di affrontarle da soli, ritengono essenziale rivolgersi a figure adulte, in grado di “prendere provvedimenti” (maschio, scuola media). “Se la cosa si ripete” (femmina, scuola media), infatti, secondo la maggior parte dei partecipanti ai focus, alla mediazione dei genitori, laddove prevista, è opportuno che si affianchi quella dell’istituzione scolastica e delle autorità.

Prima che sia troppo tardi. I ragazzi e la prevenzione del danno

Dalla realizzazione dei focus emerge come i partecipanti siano portati a chiamare in causa il contesto familiare, e in particolare la figura della madre, non solo rispetto alla riflessione sulle strategie da adottare per ridurre lo stress emotivo e psicologico derivante da esperienze negative online, ma anche rispetto a quelle da impiegare per prevenire i danni che ne derivano, mantenendo sempre alto il livello di attenzione. Tale elemento si evince dalle dichiarazioni che seguono:

“Ne ho parlato con mamma quando ho iniziato ad usare i social che mi ha detto di stare attenta e di avvertirli subito quando succede qualcosa che non va perché poi è peggio” (femmina, scuola superiore).

“Ho parlato con mamma che sa che sono uno che risponde e che non si fa mettere i piedi in testa e mi ha detto di stare attento...” (maschio, scuola superiore).

Nel momento in cui i ragazzi vengono invitati ad esprimersi rispetto alle strade concrete da intraprendere ai fini della prevenzione dei possibili danni, il riferimento è nuovamente all’istituzione scolastica che potrebbe “fare dei corsi” (femmina, scuola superiore) o “mettere telecamere nascoste” (maschio, scuola media). Rispetto al fenomeno specifico del bullismo online e offline, ritengono inoltre che la scuola debba mettere in atto “seri provvedimenti”, convocando i genitori, avvalendosi dello strumento della sospensione fino a “far cambiare scuola ai bulli” (maschio, scuola media).

Non mancano casi in cui è il partecipante al focus a dichiarare di essere stato convocato dai vertici scolastici, lasciando intendere come abbia messo in atto azioni che, agli occhi dei suoi compagni, potevano rientrare in quello che è stato identificato come bullismo.

C'è anche chi menziona iniziative già avviate dall'ambiente scolastico che, tuttavia, sono state pianificate a posteriori e non in maniera preventiva rispetto alle situazioni negative che potrebbero verificarsi:

“A scuola ne abbiamo parlato con i professori perché erano successe queste cose durante il periodo scolastico e ci hanno spiegato un po' come affrontarle e risolverle, durante le lezioni e anche in incontri più informali” (maschio, scuola superiore).

Pur ammettendo come sia *“difficile trovare una soluzione”* (maschio, scuola superiore), nell'avanzare proposte utili a contrastare i possibili danni derivanti dall'uso dei social, con particolare riferimento ai fenomeni del bullismo e cyberbullismo, i partecipanti sembrano presupporre innanzitutto una maggiore attenzione verso l'altro. Proprio per questo motivo, è necessario *“aiutarlo in ogni modo”, a partire dal “chiedere più spesso come sta quella persona, magari non te lo dice, ma c'è qualcuno che gli scrive e non sa chi è”* (femmina, scuola superiore).

Una responsabilità che chiama in causa soprattutto i genitori esortati a *“guardare di più i figli e vedere se stanno male”* (maschio, scuola superiore), ma anche, più in generale, la scuola e le autorità che *“devono attuare un sistema di controllo più appropriato e stare più attenti”* (maschio, scuola superiore). Queste ultime, oltre a raccogliere “esposti” e “denunce” nel momento in cui la situazione diventa “grave”, dovrebbero essere messi nelle condizioni di poter operare concretamente, rimuovendo i contenuti online lesivi del ragazzo e della sua web reputation. Solo in questo modo, infatti, a parere di molti partecipanti, è possibile evitare che i ragazzi decidano di “cavarsela da soli”:

“Secondo me il fatto che vai dai carabinieri e denunci il fatto, è una cosa inutile una volta che la foto è stata messa in circolo perché non è che la possono fare sparire, ormai è messa in circolo, quindi è una questione che devi sempre cercare di risolvere tu in qualche modo cercando di tralasciare anche le voci o passandoci sopra” (femmina, scuola superiore).

Da qui la proposta di una *“legge giusta”* (maschio, scuola media), che possa consentire ai diversi attori del mondo adulto di prevenire e/o di intervenire concretamente rispetto ai danni procurati da eventuali esperienze negative online.

In conclusione, l'opinione che i partecipanti ai focus esprimono rispetto alle figure adulte è estremamente controversa. Vengono portati singoli esempi di insegnanti che sanno utilizzare gli strumenti di comunicazione, ma l'impressione generale è che, nelle narrazioni dei ragazzi, il mondo degli adulti sia piuttosto distante in termini di sensibilità.

L'insieme di queste sfumature conduce a non considerare gli adulti come interlocutori del tutto adatti ad affrontare alcuni problemi legati alla sfera del cyberbullismo e del sexting o, comunque, a

chiamarli in causa in fasi successive, quando la situazione è già andata ben oltre il raggio d'azione dei ragazzi e delle ragazze.

L'uso degli strumenti di comunicazione diventa talvolta una piattaforma per rompere le distanze, così come il tema in classe, considerato ancora da alcuni partecipanti come uno spazio attraverso il quale sfogarsi e comunicare con gli insegnanti. Più frequentemente, questi ultimi vengono raccontati come non sempre presenti e pronti ad aiutare i ragazzi per cui viene affermato che *“gli adulti e gli insegnanti creano più problemi che soluzioni”* (....., scuola media). Un sentimento controverso rispetto alla mediazione degli adulti che sembra emergere anche nella riflessione che segue:

“io forse non andrei a dire ai genitori subito perché secondo me i genitori a volte mettono troppo, possono anche rovinare magari...questa persona si è resa conto che ti ha offeso bullizzandoti, magari riesci a stabilire pure “un’amicizia” e magari i genitori la tolgono direttamente, magari parlano con i genitori, poi succede che si offendono tra loro...”(femmina)

La possibilità di attuare tali soluzioni richiede a monte l'abbattimento di quella “distanza” che torna più volte nelle parole dei partecipanti ai focus e che, a sua volta, sembra dipendere dalla fiducia che le diverse figure del mondo adulto sono chiamate faticosamente a conquistarsi:

“Guadagnare la fiducia dei ragazzi, immedesimarsi in quello che pensano e fanno i ragazzi così si parla come se fosse un amico” (maschio, scuola superiore).

“Cercare di essere un punto di riferimento per i ragazzi fare in modo che siano i ragazzi stessi ad andare dall’adulto” (femmina, scuola superiore).

“Io devo avere la fiducia della persona che viene a parlare e che sa che non vado a peggiorare la situazione” (femmina, scuola superiore).

“I professori potrebbero aprirsi un pochino di più... così se il professore si apre io mi sento di potermi aprire con lui se ho un problema. Ma questa cosa deve succedere da prima non quando ho un problema, perché non ne parlerò con un professore che mi sta antipatico” (maschio, scuola superiore).

Nota metodologica

Sono stati condotti 5 focus group, in rappresentanza delle 5 province del Lazio.

Al fine di diversificare i punti di vista dei ragazzi e delle ragazze chiamati a esprimersi sui temi oggetto della ricerca, sono stati coinvolti due tipi di studenti: primo e secondo anno delle scuole medie inferiori e secondo e terzo anno delle scuole superiori.