

Il cyberbullismo tra devianza e *digital miseducation*

1. La piaga sociale del bullismo

Il bullismo e la sua versione telematica, il cyberbullismo, rappresentano un problema ineludibile dal punto di vista delle strategie preventive e risolutive e un tema centrale in materia di sicurezza sociale. Il termine bullismo fa riferimento a un «insieme di comportamenti molestatori che vengono messi in atto al fine di compiere una prevaricazione nei confronti di un soggetto più debole o che risulta psicologicamente più fragile»¹. Tali comportamenti riguardano di solito la fase della tarda pubertà e dell'adolescenza e si sviluppano all'interno delle cerchie sociali scolastiche o telematiche. Nella gran parte dei casi, il comportamento aggressivo del bullo non si sviluppa all'interno di una relazione diadica con la vittima, ma coinvolge altri soggetti che possono essere definiti "fiancheggiatori", quando collaborano attivamente all'atto di bullismo, e "spettatori" quando, appunto, si limitano ad assistere al comportamento aggressivo solidarizzando però con la vittima. L'analisi del bullismo, trascurata fino agli anni '70 del secolo scorso, si è diffusa enormemente negli ultimi decenni parallelamente alla crescita esponenziale del fenomeno. Rispetto alle evidenze fornite dall'imponente ricerca condotta nel 1983 da Dan Olweus su 13.000 studenti norvegesi e svedesi tra gli 8 e i 16 anni, secondo cui il 15% dei ragazzi era stato coinvolto nel fenomeno come attore o vittima, gli studi più recenti sono decisamente più allarmanti. Per quanto riguarda il nostro Paese, il rapporto Istat *Il bullismo in*

* Il saggio è frutto del lavoro congiunto dei due autori. Diana Salzano ha scritto i paragrafi 1, 2, 3, 7 e 8, Igor Scognamiglio i paragrafi 4, 5, 6.

¹ L. Garofano, L. Puglisi, *La Prepotenza Invisibile. Come difenderci da bulli e cyberbulli*, Infinito, Formigine (Mo) 2018, p. 3.

Italia: comportamenti offensivi e violenti tra i giovanissimi del 2014, frutto di una ricerca condotta su ragazzi tra gli 11 e i 17 anni, appartenenti a un campione di 24.000 famiglie italiane, ha evidenziato che il 52,7% degli intervistati è stata vittima di qualche atto di bullismo nei 12 mesi precedenti. Quasi il 20% delle vittime ha subito azioni violente anche più volte al mese e il 9,1% ha vissuto episodi di bullismo con cadenza settimanale. I più colpiti dal bullismo sono i ragazzi tra gli 11 e i 13 anni e per lo più si tratta di soggetti di sesso femminile. Non ci sono ragioni economiche alla base del fenomeno perché il bullismo colpisce le fasce sociali più povere così come quelle più abbienti. Come emerge da un recente studio² condotto nelle scuole statunitensi, solo il 4% degli episodi di bullismo viene individuato e affrontato dai docenti a scuola, il che contribuisce ad accrescere l'ansia degli studenti vittime di episodi di violenza e ad aumentare l'assenteismo scolastico. Ad alimentare le pulsioni aggressive dei giovani concorrono molteplici fattori: le condizioni di vita, la violenza agita e osservata in famiglia, modelli genitoriali eccessivamente rigidi o permissivi, la ricerca di attenzione, la mancanza di affetto, la noia o altro. Ad accumulare vittime e bulli è comunque la fragilità emotiva e una profonda debolezza caratteriale. Modelli educativi positivi nell'età infantile, un clima familiare affettuoso e accogliente, la presenza di regole comportamentali e di una disposizione etica possono senz'altro limitare lo sviluppo di comportamenti aggressivi³.

Il bullismo può essere fisico, verbale e, più nello specifico, diffamatorio, quando si serve di pettegolezzi che mirano a distruggere la credibilità del malcapitato. I comportamenti dei bulli vengono spesso reiterati fino a condurre la vittima a uno sfinimento psico-emotivo che, nei casi più gravi, può portare al suicidio.

Il primo effetto generato dalle condotte violente è l'erosione del senso di sicurezza e dell'autostima che si riflette generalmente sul rendimento scolastico e sui rapporti sociali. Molte vittime, infatti, rifiutano di andare a scuola, si chiudono in se stesse e manifestano il disagio con attacchi di panico o sintomi da stress.

La disuguaglianza di potere tra il bullo e la vittima conferisce al bullo un senso di onnipotenza e di forza ponendolo al centro dell'attenzione e permettendogli di guadagnarsi il rispetto del gruppo.

² D. Pepler, J. Cummings, *Bullying in early childhood*, in O.N. Saracho (a cura di), *Contemporary perspectives on early childhood education. Contemporary perspectives on research on bullying and victimization in early childhood education*, Iap - Information Age Publishing, Charlotte (NC) 2006, pp. 35-59.

³ L. Bernando, F. Maisano, *L'età dei bulli. Come aiutare i nostri figli*, Sperling & Kupfer, Segrate (Mi) 2018, p. 24.

Secondo g
uno fisico risp
Le femmine, t
altrettanto agg
e l'emarginazio
poiché si espr
però, anche le
le vittime; sem
a violenza fisic

Credere ch
è un errore mo
rittura in quell
dalla società it
e coinvolge cir

Nei primi
lazione emotiv
è la persona c
sorrisi. Questa
sizione etica d
un ambiente fa
di vita un bim
delle emozioni

L'assenza d
portamenti vio
degli attuali de
scarso controll
bambini sono
che potrebbero
nei filmati disp
giocare con vi
davanti a uno
sosta, fa inoltr

⁴ D. Olweus, *E*

⁵ N.H. Frijda,
Press, New York 19

⁶ C. Saarni, *P.I*
bridge 1989.

⁷ E. Pira, V. Ma
Milano 2007.

Secondo gli studi di Olweus⁴ i maschi sono maggiormente dediti al bullismo fisico rispetto alle femmine, soprattutto tra i dodici e i quattordici anni. Le femmine, tuttavia, non sono da meno e mettono in atto comportamenti altrettanto aggressivi attraverso forme di bullismo indiretto, come l'isolamento e l'emarginazione della vittima. Il bullismo femminile è più insidioso e subdolo poiché si esprime attraverso una crudele violenza psicologica. Negli ultimi anni, però, anche le bulle hanno adottato condotte aggressive dirette perseguitando le vittime; sembra infatti che in Italia circa il 35% delle ragazze siano soggette a violenza fisica o psicologica.

Crederne che il bullismo sia prerogativa esclusiva della fase adolescenziale è un errore molto comune; a volte esso inizia già nella scuola primaria o addirittura in quella dell'infanzia. Come emerge da una ricerca del 2011 condotta dalla società italiana di pediatria, il fenomeno dei baby bulli è in larga crescita e coinvolge circa un bambino su due.

Nei primi mesi di vita, a tracciare le principali fasi di sviluppo della regolazione emotiva è una figura fondamentale denominata *caregiver*⁵. Il *caregiver* è la persona che si occupa del neonato e che risponde ai suoi primi pianti e sorrisi. Questa figura è necessaria allo sviluppo delle emozioni e della disposizione etica del bambino e per questo è indispensabile assicurare all'infanzia un ambiente familiare stabile ed esperienze emotive positive. Se nei primi anni di vita un bimbo non è sostenuto dai genitori nel suo processo di regolazione delle emozioni può sviluppare un bullismo precoce⁶.

L'assenza di regole nella prima fase di vita non è però l'unica causa dei comportamenti violenti dei bimbi⁷: una ragione è rinvenibile anche nell'uso smodato degli attuali *devices* tecnologici come i tablet e i cellulari. I rischi connessi allo scarso controllo del tempo e delle modalità d'uso delle tecnologie da parte dei bambini sono molti: il piccolo può scaricare contenuti non appropriati all'età che potrebbero stimolare emotività o aggressività; può osservare atti violenti nei filmati disponibili su piattaforme pubbliche quali Youtube o Vimeo; può giocare con videogiochi molto violenti e così via. Chi rimane troppo tempo davanti a uno schermo, solitamente oltre le due ore, senza concedersi alcuna sosta, fa inoltre più fatica a essere attento in classe e fuori. Studi condotti sugli

⁴ D. Olweus, *Bullismo a scuola. Ragazzi oppressi, ragazzi che opprimono*, Giunti, Firenze 2007.

⁵ N.H. Frijda, *Studies in emotion and social interaction. The emotions*, Cambridge University Press, New York 1986.

⁶ C. Saarni, P.L. Harris, *Children's understanding of emotion*, Cambridge University Press, Cambridge 1989.

⁷ F. Pira, V. Marrali, *Infanzia, media e nuove tecnologie. Strumenti paure e certezze*, Franco Angeli, Milano 2007.

effetti fisiologici e neurologici derivati dall'uso dei media digitali conferma che la rete provoca cambiamenti cerebrali significativi. La tesi dei neuroni specchio⁸, inoltre, valida l'ipotesi secondo cui la violenza sugli schermi implicherebbe un'imitazione irriflessa delle azioni osservate dai giovani spettatori. La tecnologia però, è importante ribadirlo, non è né buona né cattiva in sé; dipende dall'uso che se ne fa e quest'ultimo è fortemente condizionato dalla capacità degli adulti di vigilare sul consumo mediale dei propri figli.

2. Il cyberbullismo: quando la rete è al servizio della violenza

Quanto al cyberbullismo, la sua prima definizione è riferibile a Bill Belsey⁹ che con questo termine intende «l'uso di informazioni e comunicazioni tecnologiche a sostegno di un comportamento intenzionalmente ripetitivo e ostile di un individuo o un gruppo di individui che tende a danneggiare uno o più soggetti». Con l'avvento del Web sociale, il bullismo ha assunto proporzioni gigantesche sfuggendo a qualsiasi controllo. La spinta propulsiva è favorita dalla facilità a mettere in atto online condotte aggressive e dalla capacità diffusiva del canale telematico. Una ricerca condotta nel 2016 da Microsoft tra adulti e adolescenti in 14 paesi evidenzia che il 65% degli intervistati è stato vittima di almeno un rischio online, in particolare di contatti indesiderati. Secondo il rapporto Unesco 2017, il cyberbullismo è un problema crescente e la maggior parte dei dati disponibili sulla prevalenza del fenomeno derivano da indagini condotte nei paesi industrializzati; questa evidenza suggerisce che la percentuale di bambini e adolescenti affetti da cyberbullismo varia tra il 5% e il 21% e che le ragazze sembrano essere più coinvolte in episodi di bullismo telematico rispetto ai bambini. Un'indagine condotta negli Stati Uniti nel 2017 su 5700 studenti mostra i dati più allarmanti. Gli studi indicano che il 33,8% degli indagati riferisce di essere stato vittima di cyberbullismo durante la propria vita: il 16,9% dichiara di aver sofferto di cyberbullismo negli ultimi trenta giorni, in relazione ai trasgressori, l'11,5% ammette di aver praticato il cyberbullismo per tutta la vita, mentre il 6% riferisce di aver bullizzato online una vittima negli ultimi trenta giorni¹⁰.

⁸ G. Rizzolatti, C. Sinigaglia, *So quel che fai, Il cervello che agisce e i neuroni specchio*, Raffaello Cortina, Milano 2006. Si veda anche M. Iacoboni, *I neuroni specchio. Come capiamo ciò che fanno gli altri*, Bollati Boringhieri, Torino 2008.

⁹ B. Belsey, *Cyberbullying.ca*, www.cyberbullying.ca.

¹⁰ S. Hinduja, J.W. Patchin, *Cyberbullying Identification, Prevention, and Response*, Cyberbullying Research Center (cyberbullying.org), 2019.

È import
esclusivamen
anche, senza
tecnologico,
Internet vant
una capacità
quindi, anche
essere veicola

Negli ann
capacità di pro
ozies (Rsc) del
una comunica
del canale. Il p
e Weaver dell
mite Internet
all'interazione
e task orientec
attribuiva il ca
salienza dell'«
rendeva diffici
comprensione
soggetti si livel
di status riman
scarsa velocità
l'interazione¹²
favoriva, quind
in scarsa autore
delle regole. La
ne i processi di c
all'origine di co
in gran parte sp
chi adottava co

¹¹ J. Walther, J.
Meta-Analysis of Sc
1994, p. 462.

¹² L. Paccagnell

¹³ D. Salzano, I
Milano 2008.

È importante però riferire le condotte devianti e l'aggressività in rete non esclusivamente a problemi di ordine psicologico e sociale dei giovani utenti, ma anche, senza per questo cadere in una facile riproposizione del determinismo tecnologico, alle caratteristiche strutturali del medium. È noto, infatti, come Internet vanti oggi, rispetto all'era pre-social, una larghezza di banda, ovvero una capacità di processare informazioni sociali, molto elevata; attraverso la rete, quindi, anche i segnali di disagio sociale, l'aggressività e la violenza possono essere veicolati con maggiore facilità.

Negli anni '90 del secolo scorso la comunicazione online era limitata e la capacità di processare segnali sociali era assai ridotta. Il modello *Reduced social cues* (Rsc) della *Computer mediated communication* (Cmc) teorizzava, infatti, una comunicazione sociale online povera a causa della scarsa larghezza di banda del canale. Il processo comunicativo avveniva secondo il modello di Shannon e Weaver della teoria matematica dell'informazione. La comunicazione tramite Internet era fredda e poco significativa dal punto di vista sociale rispetto all'interazione *face to face*; si trattava di una comunicazione poco coinvolgente e *task oriented* piuttosto che *social oriented*. La teoria della Presenza sociale attribuiva il carattere impersonale della comunicazione alla rimozione della salienza dell'«Altro» all'interno della relazione¹¹. L'assenza di feedback sociale rendeva difficile ogni operazione di coordinamento degli attori coinvolti e di comprensione piena dei messaggi: le capacità di influenza sociale da parte dei soggetti si livellavano perché le informazioni relative al potere e alle differenze di status rimanevano nascoste; lo stile comunicativo era più libero a causa della scarsa velocità del medium elettronico e dell'assenza di norme che governassero l'interazione¹². La limitata presenza di informazioni relative al contesto sociale favoriva, quindi, l'anonimato e una ridotta consapevolezza di sé che si traduceva in scarsa autoregolazione emotiva, eccessiva disinibizione e mancanza di rispetto delle regole. La comunicazione impersonale tipica della Cmc risultava incentivare i processi di deindividuazione e di polarizzazione di gruppo che erano spesso all'origine di condotte devianti. Il fenomeno del *flaming*, tipico della rete, era in gran parte spiegabile attraverso la teoria dei *Reduced social cues*, in quanto chi adottava comportamenti aggressivi si sentiva protetto dall'anonimato¹³.

¹¹ J. Walther, J. Anderson, D. Park, *Interpersonal Effect in Computer - Mediated Interaction. A Meta-Analysis of Social e Antisocial Communication*, in «Communication Research», vol. 21, n. 4, 1994, p. 462.

¹² L. Paccagnella, *La comunicazione al computer*, il Mulino, Bologna 2000, p. 23.

¹³ D. Salzano, *Etnografie della Rete. Pratiche comunicative tra online e offline*, Franco Angeli, Milano 2008.

Successivamente si sono imposte nuove teorie della Cmc, i cosiddetti approcci *Social emotional oriented* comprendenti la *Social identity de-individuation theory* (Side), il *Social information processing approach* (Sip) e l'*Hyperpersonal approach* che hanno recuperato il valore del contesto sociale e la sua influenza sui processi sociopsicologici presenti nell'interazione online. Con il modello Side, Spears e Lea¹⁴ rifiutano l'idea secondo cui nella comunicazione telematica l'utente vive una condizione di anonimato ed equalizzazione sociale, sottolineando che le limitazioni strutturali dell'ambiente di interazione non si riferiscono in particolare agli indici sociali quanto piuttosto all'assenza di codici della comunicazione non verbale. I soggetti, infatti, mettono in atto online particolari dinamiche di iscrizione della propria identità sociale. Nel caso in cui il contesto della comunicazione attiva la salienza dell'identità personale, i comportamenti, come nel modello Rsc, sono più disinibiti e meno rispettosi delle regole sociali. Nel caso in cui, invece, prevale un coinvolgimento dell'identità sociale (le caratteristiche del sé che corrispondono a gruppi e a categorie sociali in cui ognuno si identifica), il soggetto si comporta spesso in modo iper-sociale, conformista e ossequioso delle regole del gruppo. La concezione "cognitiva" delle dinamiche sociali viene poi a complessificarsi con l'innestarsi, a fine anni '90, della dimensione "strategica" del comportamento e dell'autopresentazione che rivaluta il peso dei rapporti di potere tra gli individui, sottolineando come il comportamento del soggetto in rete possa essere influenzato dalle "aspettative" degli attori sociali dotati di maggiore potere. Proprio perché l'anonimato visivo rende più povera la percezione delle differenze interne al gruppo e dei tratti di individuazione dei soggetti, è favorita l'attivazione radicalizzata dell'identità sociale. Successivamente, il modello Sip¹⁵ si oppone all'idea di una Cmc impersonale e povera di segnali sociali, considerando, invece, quest'ultima sovraccarica di indizi sociali e dunque ipersociale. Si riconosce, infatti, che le aspettative di interazione futura degli interlocutori telematici sono fondamentali al fine della libera espressione di contenuti socio-emozionali. Gli attanti della comunicazione online cercano informazioni sui propri interlocutori telematici e tendono generalmente a essere più cooperativi e disponibili a una comunicazione positiva dal punto di vista relazionale.

¹⁴ R. Spears, M. Lea, *Social Influence and the Influence of the 'Social'*, in M. Lea (a cura di), *Computer Mediated Communication*, op. cit.

¹⁵ J. Walther, J. Burgoon, *Relational Communication in Computer-Mediated Interaction*, in «Human Interaction Research», vol. 19, n. 1, 1992; J. Walther, *Computer-Mediated Communication. Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction*, in «Communication Research», vol. 23 n. 1, 1996; Id., *Group and Interpersonal Effects in Interpersonal Computer Mediated Collaboration*, in «Human Interaction Research», vol. 23, n. 3, 1997.

A metà degli anni '90, Walther con l'approccio *Hyperpersonal* intende stabilire quali siano le «specifiche possibilità offerte (dalla comunicazione telematica) che permettono agli utenti di ottenere impressioni più favorevoli e livelli di intimità superiori rispetto a quelli di parallele attività faccia a faccia»¹⁶. Per quanto concerne il mittente, la possibilità di gestire la propria autopresentazione porta il soggetto a filtrare gli aspetti della propria personalità che non corrispondono a criteri di desiderabilità sociale. Inoltre, il controllo della comunicazione non verbale è garantito dal carattere scritturale della comunicazione. Ne deriva una meditata e opportuna *selective self presentation*¹⁷, in quanto la comunicazione asincrona consente di prestare maggiore attenzione alle caratteristiche socio-strutturali dell'interazione comunicativa. Il feedback più mediato della Cmc rispetto alla comunicazione *face to face* favorisce un processo di *behavioral confirmation*¹⁸, di conferma delle aspettative di partenza nei confronti del proprio interlocutore. Per quanto concerne il destinatario, si verifica spesso un processo di idealizzazione dell'interlocutore.

La comunicazione telematica è dunque "interpersonale" e "iperpersonale".

Gli studi più recenti insistono sull'importanza del contesto sociale in cui si colloca la Cmc; si focalizza l'attenzione sugli ambienti sociali creati online, sui processi di costruzione di senso e dell'azione in rete. Il più recente modello denominato *Information seeking approach* attenziona maggiormente l'operazione di "inquadramento" dell'interlocutore da parte dei soggetti impegnati nella Cmc che usano strategie di *information seeking* per attenuare le incertezze sui propri partner comunicativi. L'avvento del Web sociale ha ovviamente risemantizzato le teorie della Cmc, radicalizzando le ipotesi dei modelli *hypersocial* della comunicazione online.

Gli approcci teorici argomentati sono fondamentali nella lettura del cyberbullismo. Quasi tutti, in modo diverso, concorrono a spiegare perché la devianza sociale in rete risulti più problematica, diffusa e contagiosa. Il senso di anonimato e di deindividuazione sottolineato dal modello Rsc può favorire, infatti, la polarizzazione degli atteggiamenti e dei comportamenti e la libera espressione di impulsi aggressivi. D'altra parte, l'anonimato visivo e l'attivazione dell'identità individuale, secondo il modello Side, possono sortire lo stesso effetto teorizzato dal modello Rsc sugli utenti impegnati nella comunicazione telematica. In caso

¹⁶ J. Walther, *Group and Interpersonal Effects in Interpersonal Computer Mediated Collaboration*, cit., p. 348.

¹⁷ Id., *Computer-Mediated Communication. Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction*, cit.; J. Walther, J. Burgoon, *Relational Communication in Computer-Mediated Interaction*, cit.

¹⁸ J. Walther, *Computer-Mediated Communication. Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction*, cit.

di identità deviante è facile che si verifichi cioè un libero sfogo delle pulsioni aggressive e una maggiore disinibizione comportamentale. Il modello Sip, a sua volta, assegna grande importanza alle aspettative di interazione futura ma, nel caso del cyberbullismo, proprio tale aspettativa può portare i bulli a reiterare condotte devianti nei confronti di una vittima designata. Infine, anche i modelli *hyperpersonal* contribuiscono a comprendere perché alcuni soggetti tendano a potenziare e a polarizzare sempre più, sotto il profilo sociale, la loro identità deviante, al fine di costruire una presentazione ottimale delle proprie condotte violente, presentate come vere e proprie prodezze e ratificate dal gruppo dei pari che sostiene l'aggressore e lo incita a compiere nuove imprese. Quindi, in sintesi, la comunicazione online, intesa sia secondo il modello *Reduced social cues* sia secondo gli approcci teorici *hyperpersonal*, sembrerebbe strutturalmente favorire l'espressione e la diffusione dei comportamenti violenti di cui il cyberbullismo si nutre. In rete i processi di deresponsabilizzazione emotiva, di disumanizzazione della vittima e di dislocazione della responsabilità che Dario Varin e colleghi¹⁹ pongono alla base del comportamento violento, sono infatti fortemente amplificati e favoriti dalla natura del medium.

Da una recente ricerca condotta dal centro studi di etnografia digitale²⁰ è emerso non solo che i giovani, solitamente minorenni, mostrano nel proprio profilo Facebook una scarsissima distinzione tra vita pubblica e privata, ostentando un esibizionismo sfrenato e mettendo in mostra la propria intimità, ma che, in assenza di feedback affettivi che permettano al bullo di capire quanto l'altro stia soffrendo, gli aggressori percepiscono la vittima come non reale e anonima considerandola priva di emozioni.

Il cyberbullo è talmente invadente e perseverante nei suoi propositi criminali da raggiungere la vittima ovunque; a nulla serve eliminare il profilo o cambiare numero di cellulare. D'altra parte, per un adolescente è sempre più difficile non usare il Web sia a scopo ludico che esplorativo; di conseguenza molte vittime evitano di raccontare ai propri genitori episodi di aggressività vissuta online onde evitare di vedersi confiscati smartphone e tablet e ritrovarsi ancora più isolati dai coetanei.

Tutto ciò spiega perché il cyberbullismo sia molto più pericoloso e insidioso del bullismo. Inoltre, a differenza del bullismo che diminuisce con l'aumentare

¹⁹ D. Varin, C. Lanzetti, A. Maggiolini, E. Montagnini, *Fruizione televisiva, valori e processi di disimpegno morale nell'adolescenza*, in «Ikona», n. 34, 1997.

²⁰ G. Mura, D. Diamantini, *Studenti e Rete. La cassetta degli attrezzi per insegnanti e genitori*, Aica, Milano 2016, p. 32.

dell'età, il cyberbullismo sembra aumentare e, secondo Olweus²¹, a essere prese di mira sul Web sono quasi sempre le stesse persone che subiscono angherie nella vita reale.

I soprusi nei confronti delle vittime designate non consistono più in aggressioni fisiche ma in messaggi, foto e video postati online che rappresentano il bullo e il suo gruppo di sostenitori durante l'aggressione o che, in ogni caso, tendono a screditare e a deridere la vittima. La diffamazione a mezzo Internet o gli insulti pubblicati online rappresentano armi molto pericolose in quanto dotate di un potenziale offensivo ben maggiore di uno schiaffo o di una spinta. Le immagini o le informazioni che circolano in rete sono difficili da rimuovere e la vittima può risentire degli effetti negativi dell'azione violenta anche per molti anni.

Studi recenti condotti sull'uso dei social network hanno stabilito che l'età di utilizzo delle piattaforme digitali si sta abbassando e che questo fenomeno è presente soprattutto nel Nord Italia dove sono stati segnalati ben il 45% dei casi di cyberbullismo. L'Italia conta 22,5 milioni di utenti che utilizzano quotidianamente Internet. Nel 2014, l'allora viceministro dello Sviluppo economico Antonio Catricalà istituì il primo codice di autoregolamentazione contro il cyberbullismo; un progetto ambizioso che prevedeva un sistema di segnalazioni delle calunnie e delle campagne diffamatorie con un obbligo per i social network di oscurare e rimuovere in sole due ore i contenuti segnalati. Nel 2017, finalmente, la legge 71 ha istituito la figura del referente per il bullismo in ogni scuola italiana. Tale provvedimento, unitamente all'azione della Polizia postale e all'imputabilità giuridica del bullo, dimostra l'adozione di una linea politica corretta nei confronti di un fenomeno estremamente preoccupante per la sicurezza sociale dei nostri giovani. A oggi però, il numero delle vittime e dei carnefici telematici è ancora impressionante e il cyberbullismo è in netto aumento: in Italia si è passati dal 6,5% all'8,5% di episodi perpetrati in maniera intenzionale. Incremento dovuto, con tutta probabilità, all'abuso che i ragazzi fanno delle tecnologie telematiche.

I like e le condivisioni sono diventati il metro per misurare la propria popolarità a scapito dell'emotività, della privacy e del contatto umano²².

Una importante ricerca condotta da Ipsos per Save the Children ha rilevato che il 72% degli adolescenti avverte il cyberbullismo come il fenomeno sociale più pericoloso del nostro tempo.

²¹ D. Olweus, *op. cit.*

²² L. Bernando, F. Maisano, *op. cit.*, p. 76.

Quattro minori su dieci sarebbero stati testimoni di atti di bullismo online verso coetanei a causa dell'aspetto fisico (67%), dell'orientamento sessuale (56%) o dell'appartenenza ad altra razza e/o nazione (43%).

Per molte vittime il cyberbullismo arriva a compromettere, come si è detto, il rendimento scolastico, la vita sociale e, nel peggiore dei casi, può comportare conseguenze gravi come la depressione e la morte.

Le derisioni, lo scherno collettivo, i like assumono grande importanza perché espongono la vittima al pubblico ludibrio costruendo per essa un profilo reputazionale difficilmente eliminabile da Internet. La vergogna, l'umiliazione diventano una condizione perenne che condanna la vittima a un linciaggio telematico da cui non è possibile difendersi. Il senso di totale annientamento dipende dall'incapacità della persona colpita di agire sul proprio presente e su un futuro che appare irrimediabilmente segnato. La dimensione sincronica e quella diacronica dell'esperienza sembrano completamente compromesse perché chiunque, in qualsiasi momento, può accedere al video o alle foto che testimoniano l'atto di bullismo. L'impossibilità della vittima di salvare goffmanicamente la "faccia", di preservare un proprio retroscena, attribuisce alle équipes sociali telematiche, che si distinguono per la propria slealtà comunicativa, un potere assoluto e irrevocabile, capace di decidere della vita e della morte.

Per i giovanissimi, infatti, il gruppo dei pari è un punto di riferimento importantissimo nel definire i processi di accettazione sociale e di autoaccettazione. Lo dimostrano, ad esempio, i selfie scattati dalle vittime di bullismo un attimo prima del suicidio e postati in rete per significare una protesta, un'accusa o per creare un senso di colpa. Il fatto che sempre più spesso i giovani bullizzati sentano il bisogno di questa autocannibalizzazione visiva e diano in pasto alle fiere del Web la propria morte o l'atto in cui la sfidano, acquista un preciso significato: quello di punire il branco telematico, di immolarsi per ricordare a tutti, soprattutto agli aggressori, il proprio gesto sacrificale attraverso l'immortalità visiva e la memoria digitale: «Chi lascia la vita diventa un corpo senza più occhio ma chi resta, rimane appeso come un condannato al sistema di immagini, diventa un occhio senza più un corpo»²³.

²³ D. Salzano, *La partecipazione paradossale: il selfie e la cattura del doppio*, in A. Napoli, A. Santoro (a cura di), *Indelebili tracce. I media e la rappresentazione della morte ai tempi della rete*, Ipermedium libri, Santa Maria Capua Vetere (Ce) 2018.

3. Le forme del cyberbullismo

Il fenomeno del cyberbullismo, come ricordano Bilotto e Casadei²⁴, può articolarsi in molteplici forme tra cui:

1. Il *flaming* ovvero la guerra verbale online: consiste nell'inviare messaggi volgari e aggressivi a una persona in un gruppo online, per sms o email, creando un vero e proprio scontro.
2. L'*harrasment* ovvero la molestia: consiste in messaggi diffamatori e ingiuriosi che vengono inviati ripetutamente attraverso email, sms o pubblicazione di foto e video.
3. Il *cyberstalking* ovvero la persecuzione della vittima attraverso l'invio ripetuto di minacce al punto che essa inizia a temere per la propria incolumità fisica.
4. La *denigration* o *put down*: consiste nel pubblicare pettegolezzi o dicerie sulla vittima con lo scopo di danneggiare la sua reputazione o i suoi rapporti sociali. Ne è esempio la pubblicazione di un video intimo con commenti crudeli e diffamatori.
5. L'*impersonation* o *masquerade*: consiste nella violazione dell'account di un utente, dopo essere riusciti a ottenerne la password, per fingere di essere questa persona e inviare messaggi ingiuriosi che la screditano.
6. L'*exclusion*: consiste nell'estromissione intenzionale di un utente da un gruppo online, da una chat o da altre attività, esclusivamente al fine di ferirlo.
7. L'*outing*: ovvero il venire a conoscenza di informazioni personali e riservate riguardanti una persona per poi diffonderle a mezzo Internet senza alcuna autorizzazione.
8. Il *trickery*: consiste nell'ingannare o frodare intenzionalmente una persona.
9. Il *cyberbashing*: è la forma di cyberbullismo più frequente poiché ha inizio nella vita offline dove il malcapitato viene aggredito o molestato mentre altri riprendono la scena con il cellulare. Il video viene poi postato in rete dove chiunque è libero di vederlo, commentarlo e condividerlo aumentando notevolmente l'umiliazione pubblica della vittima.
10. Il *sexting*: rappresenta un fenomeno largamente diffuso tra i giovani e consiste nell'invio di immagini o video a sfondo sessuale che vengono utilizzati dai cyberbulli a scopo di estorsione.

²⁴ A. Bilotto, I. Casadei, *Dalla balena blu al cyberbullismo: affrontare i pericoli dei social con la psicologia positiva*, Imprimatur, Reggio Emilia 2017.

L'analfabetismo informatico degli adulti contribuisce in maniera sensibile ad alimentare fenomeni di vittimizzazione telematica. Si hanno, infatti, da un lato, adolescenti che possono considerarsi a tutti gli effetti nativi digitali, sebbene ciò non significhi che essi siano più consapevoli, critici e riflessivi nell'approccio alle tecnologie telematiche e, dall'altro, genitori impotenti che considerano ancora Internet come un mondo a sé, lontano e imperscrutabile oppure, al contrario, sono essi stessi dipendenti dalla rete.

Nella maggior parte dei casi, i genitori limitano le proprie preoccupazioni al fatto che Internet possa isolare i figli dalla realtà e spesso provano irritazione nel vederli trascorrere ore davanti a un computer o a un cellulare invece che all'aperto a socializzare come accadeva una volta.

4. Ignoranza digitale: tra adulti irresponsabili e giovani inconsapevoli

I dati raccolti dall'Osservatorio nazionale adolescenza²⁵ mostrano che spesso gli adulti non sono pienamente consapevoli dei reali pericoli che i loro figli possono incontrare online. Il 90% dei genitori non controlla i profili social dei figli e il 51% dei ragazzi dichiara di non far nulla per sfuggire al controllo genitoriale. Ancora più preoccupante è il dato che emerge dall'indagine condotta da Telefono azzurro e DoxaKids, secondo cui i genitori sono inconsapevoli dei rischi legati ad alcuni comportamenti on line dei figli. Se la quasi totalità di essi sa cosa sono la privacy online (97%), *malware* e *spyware* (17%), le percentuali di coloro che conoscono le impostazioni di sicurezza e i tasti di segnalazione scendono rispettivamente al 53% e al 47%. Ancora più basso è il numero di coloro che conoscono i rischi legati ad alcuni comportamenti online tipici degli adolescenti: quasi nove genitori su dieci non hanno idea di cosa sia il *grooming* (88%), otto su dieci non conoscono il *sexortion* (80%), più di due genitori su tre non conoscono il *sexting* (71%). Interessante anche notare come circa un genitore su dieci (12%) non sappia cos'è il cyberbullismo e come l'8% non abbia idea di cosa sia l'adescamento online²⁶.

Il comportamento superficiale che gli adulti, immigrati digitali, hanno nei confronti dei giovani che utilizzano Internet è legato alla loro convinzione che l'approccio dei ragazzi alle nuove tecnologie, in quanto nativi digitali, possa

²⁵ M. Manca, *Aiutare i ragazzi a navigare sicuri in rete: qualche consiglio per i genitori*, dal Web www.adolescenza.it, 9 ottobre 2016.

²⁶ B. Forresi, P. Guidi, F. Scandroglio, *Il tempo del web. Adolescenti e genitori online*, Telefono azzurro e DoxaKids, Bologna 2016.

essere corretto. Infatti, i genitori sono spesso orgogliosi dell'uso competente delle tecnologie da parte del proprio figlio; questo atteggiamento però non fa altro che deresponsabilizzarli dal loro ruolo di guida. A causa di questa mentalità tendente all'inazione scaturita dall'idea di essere di fronte a bambini e ragazzi digitali prodigio, si è diffuso un utilizzo delle tecnologie legate alla rete superficiale e pieno di insidie.

La mancanza di prevenzione da parte degli adulti, sia nel contesto familiare che scolastico, è dovuta anche al fatto che nativi e immigrati digitali trascorrono molto del loro tempo immersi in comunicazioni online, con un progressivo appiattimento e conformismo nelle abitudini di consumo. A questo proposito i dati di Telefono azzurro e Doxakids evidenziano come i genitori comunichino con i figli utilizzando sempre più spesso app e strumenti tecnologici: Whatsapp nel 68% dei casi, altre chat offerte dai social network nel 18% dei casi. Le somiglianze proseguono anche sul versante dei comportamenti che spesso sono oggetto di rimprovero nei confronti dei figli. Dall'indagine risulta che il 31% dei genitori fa quotidianamente nuove amicizie online, il 28% cambia più volte la foto del profilo sui social, il 16% ritocca le proprie foto con programmi appositi. I genitori, inoltre, ammettono di guardare ripetutamente il cellulare durante una conversazione a tavola (24%) e addirittura di svegliarsi di notte per controllare Whatsapp (22%). Queste similitudini inducono a insistere maggiormente sull'importanza che l'esempio dei genitori riveste nell'educazione dei figli, anche online²⁷. Per un giovane che, troppo preso dalla navigazione, si dimentica di studiare la lezione o di andare a un allenamento c'è un adulto connesso oltremisura che sicuramente sarà poco produttivo sul lavoro e molto distratto in famiglia. Quindi, un figlio che osserva il proprio genitore muoversi con disinvoltura su una piattaforma sociale non potrà che sentirsi legittimato a trascorrere molte ore in rete, soprattutto se anche dal mondo della scuola non avrà mai ricevuto altri modelli di riferimento e differenti input. Se i giovani oggi fanno un uso improprio delle tecnologie è anche responsabilità della scuola, ancora non in grado di insegnare ai ragazzi un utilizzo consapevole e critico della rete.

C'è da osservare, inoltre, che se gli immigrati digitali hanno cominciato a interagire in rete attraverso strumenti di comunicazione rudimentali e piuttosto semplici, quali i forum e le chat line, i nativi digitali hanno appreso le loro pratiche di socializzazione digitale su piattaforme complesse, basate su forme di Intelligenza artificiale i cui funzionamenti e scopi non sono sempre noti, nemmeno agli adulti.

²⁷ *Ibid.*

Il latitare del ruolo di guida, di riferimento e di protezione della famiglia e della scuola viene messo sotto duro attacco da altri media, quali la televisione, nel momento in cui sono rappresentati in maniera cruda e diretta gli effetti degli atti di bullismo all'interno di una comunità di adolescenti, atti che mettono in evidenza l'odio come forma di prevaricazione. Infatti, una deriva del bullismo è quella degli haters, coloro che odiano in maniera manifesta e senza distinzione, riversando tutta la loro rabbia sulla vittima prescelta e puntando a un annientamento totale di quest'ultima. Il cyberbullo, come "odiatore" che si accanisce nei confronti di un solo individuo, non presenta caratteristiche assai diverse rispetto al bullo tradizionalmente inteso. Se si va a indagare la vita del singolo predatore, alla fine si arriva sempre allo stesso punto: una domanda non ascoltata d'amore²⁸. Internet apre le porte agli haters, la cui arma più forte è rappresentata dalla negazione del limite. Essi non hanno limite di tempo, di orario, di spazio; possono entrare ovunque, inneggiare all'odio in qualunque momento e aizzare rivolte contro minoranze, etnie o contro individui singoli senza essere disturbati. Ciò che gli haters stanno dimostrando a gran voce non è altro che il carattere oscuro e sadico della nostra società. Questo lato oscuro è rappresentato dalla tv nel momento in cui essa valica il confine di una rappresentazione edulcorata quale quella tipica delle serie degli anni '90 del secolo scorso, come *Beverly Hills 90210* che descriveva un mondo di teenager patinato, anche se contraddistinto da elementi di criticità profonda. La serialità degli ultimi anni diventa matura e affronta senza mezzi termini la questione del bullismo e dell'odio tra gli adolescenti. Se serie come *The Black Mirror* traspongono gli effetti del cyberbullismo in un futuro prossimo, i cui primi segni si intravedono già nel presente, *Pretty Little Liars*, *Mr Robot* e *You* trattano il fenomeno del *cyberstalking* in contesti differenti, le cui dinamiche però sono narrate allo stesso modo. Attraverso queste serie emergono in maniera evidente le problematiche connesse alla privacy e la diffusa mancanza di un'alfabetizzazione emotiva delle nuove generazioni. In altre serie, come *Gossip Girl*, si pone l'accento sul "chiacchiericcio" in rete e su come esso faccia da amplificatore a fenomeni di bullismo scatenato da molteplici fake news che interessano i giovani di una comunità, portando a conseguenze nefaste. La serie *Gossip Girl* è la perfetta antitesi di *Beverly Hills 90210* e si pone come una cruda rappresentazione dei giovani all'epoca dei social network. Si assiste a un processo lento di disumanizzazione che racchiude rancore, gelosia, invidia, non solo per i personaggi principali, ma

²⁸ L. Pennetta, *La responsabilità giuridica per atti di bullismo*, Giappichelli, Torino 2014.

per tutto quello che questi rappresentano: l'essere alla moda, la ricchezza, l'élite, il bello, il consumo costoso di beni che tutti vorrebbero permettersi. *Gossip Girl* segna la fine di un'epoca e la nascita di un'altra, sottolineando quanto il mondo dell'adolescenza non sia come lo si ricorda, ma stia cambiando, assumendo toni sempre più violenti, sempre più drammatici, sempre meno improntati al rispetto e sempre più segnati dall'invidia e dall'odio. Dopo il successo indiscusso di *Gossip Girl* e di *Pretty Little Liars*, Netflix, la piattaforma online prediletta dai giovani, non ha voluto abbandonare il mondo degli haters, lasciando nel dimenticatoio una realtà che continua a manifestarsi in tutta la sua drammaticità. Dal canto loro, le emittenti televisive approfittano del successo che ha questo fenomeno seriale per accaparrarsi nuove fette di mercato giovanile, alzando il tiro ed entrando più a fondo nel lato oscuro delle pratiche comunicative e sociali che si attuano attraverso i social media. In *Haters Back Off* sono due i fenomeni che vengono messi in risalto, tipici della contemporaneità: gli youtubers da un lato, gli haters dall'altro. Il livello della rappresentazione si eleva a critica di un'intera comunità, dove si mette in risalto l'incapacità degli adulti nel guidare e indirizzare i giovani verso comportamenti meno irresponsabili. Ed è proprio l'assenza del senso di responsabilità che contraddistingue tutti i personaggi di *13 Reasons Why*. Qui l'odio impera in modo assoluto, come in nessun'altra serie tv. È impareggiabile il senso di stupore e impotenza che attanaglia l'appassionato spettatore a ogni puntata, che lo lascia, appunto, senza fiato, in balia dello sconforto. Forse la serie rappresenta un tentativo di Netflix di mettere in scena i danni più intimi e indissolubili dell'odio, ma, al tempo stesso, di porre l'attenzione sull'imaturità affettiva che si rende causa di una inadeguatezza esistenziale di cui gli adolescenti, mai come oggi, sono portavoce. I giovani di *13 Reasons Why* non sono soltanto alla deriva, ma sono la manifestazione di quanto crudeli e violenti possano diventare i ragazzi, incapaci di discernere il giusto dall'ingiusto, di agire, di chiedere aiuto. Essi mostrano la loro totale sfiducia nel mondo degli adulti e non riescono, a costo della loro stessa vita, a sublimare il loro malessere in una forma artistica, intellettuale, diversa da quella prevista dallo spettatore. Qui non c'è soltanto la narrazione di una società di giovani fuori rotta, ma anche quella di una società di adulti "evaporizzati". Tendono a scolorirsi le scene romantiche della famiglia Walsh in *Beverly Hills 90210*, in cui il padre dei giovani adolescenti non si tira mai indietro quando si tratta di aiutare i propri figli. All'educazione sentimentale che si ritrova nella serie degli anni '90 corrisponde una mancanza di educazione e affettività delle famiglie di *13 Reasons Why*. Forse la scelta di Netflix di produrre quest'ultima serie così come *Haters Back Off* risponde all'esigenza di offrire uno specchio fedele della società odierna e nega la possibilità di ricreare sulla scena una fiction che abbia

dei risvolti positivi e non patetici, che sappia trasmettere valori e non raccontare solo la *pars destruens* di una storia di adolescenti alle prese con la costruzione della propria identità e socialità.

6. Questione di educazione e di alfabetizzazione emotiva

L'intento pedagogico di queste serie non sempre è raggiunto, ma comunque è messa in evidenza l'incapacità delle agenzie educative di farsene carico. La scuola, spesso, è il luogo dove nascono e si amplificano le Pnsd, le manifestazioni di odio. Nonostante in Italia sia prevista la figura del cosiddetto "animatore digitale", vi è ancora un forte scollamento e divario tra le esigenze di far maturare nei giovani una consapevolezza sull'uso dei media digitali e quel che riescono a fare gli insegnanti in tal senso. Così siamo dinanzi a rappresentazioni dell'odio che trovano le loro ragioni all'interno di un contesto di ignoranza emotiva diffusa, come conseguenza di una comunicazione mediata dai *devices* che annulla l'Altro perché lo rende trasparente e impercettibile. *Devices* che possono favorire, a loro volta, l'insorgere di una "demenza digitale", cioè quella sindrome che colpisce i giovani dediti all'uso dei media digitali per molte ore al giorno, caratterizzata da appiattimento emotivo, difficoltà di attenzione e di memoria e un generale declino delle capacità di apprendimento²⁹. Essere nativi digitali non significa solo saper padroneggiare tecnologie in maniera appropriata. Le tecnologie consentono un agire comunicativo senza limiti, sia in termini di produzione che di diffusione delle informazioni, nel quale il tempo è ridotto all'istante e dove non è più possibile sviluppare la capacità critica dei giovani. Come si è detto, questi ultimi usano i *devices* in maniera spesso del tutto inconsapevole, privi di una coscienza che faccia comprendere loro la linea di demarcazione tra il contesto privato e quello pubblico, il lecito e l'illecito e privi di un'affettività emotiva che si consolida nella fisicità e nell'accettazione dell'Altro nella sua interezza e non solo nella sua potenziale rappresentazione³⁰.

Alla fine degli anni '90 del secolo scorso, il matematico Seymour Papert³¹, in alcune interviste sulla scuola del XXI secolo, affermò la necessità di far comprendere agli adulti i grandi cambiamenti che stavano avvenendo nell'educazione

²⁹ M. Spitzer, *Demenza digitale. Come la nuova tecnologia ci rende stupidi*, Corbaccio, Milano 2013.

³⁰ S. Turkle, *Insieme ma soli. Perché ci aspettiamo sempre più dalla tecnologia e sempre meno dagli altri*, Einaudi, Torino 2019.

³¹ I. Caprioglio, *Cyberbullismo: La complicata vita sociale dei nostri figli iperconnessi*, il Leone Verde, Torino 2017.

dei figli, al fine di cogliere le potenzialità dell'educazione digitale. La scuola ha il compito di trasmettere ai giovani le competenze per permettere loro di esplorare situazioni tecnologiche nuove, di analizzare criticamente informazioni e dati, di avvalersi del potenziale delle tecnologie al fine di risolvere problemi, di attuare una costruzione collaborativa delle conoscenze, di stimolare la consapevolezza delle responsabilità personali e del rispetto dei diritti e dei doveri in rete. La scuola ha il dovere di favorire lo sviluppo nei giovani della cosiddetta *digital competence*, ovvero la capacità di saper usare con competenza e spirito critico le tecnologie per favorire la creatività e l'innovazione. Quello della *digital competence*, infatti, è un tema che negli ultimi anni è stato al centro dell'attenzione dell'Ocse, dell'Unesco e della Ue, mostrando sin dall'inizio la sua importanza in ambito scolastico. Purtroppo però i giovani sono lasciati sempre più soli da insegnanti e genitori convinti che il loro status di nativi digitali si estrinsechi nell'abilità a scaricare un'applicazione o a muovere con disinvoltura i polpastrelli sul touch screen. Questa stessa disinvoltura può manifestarsi nella incapacità affettiva che si tramuta in odio e quindi in attacco violento, perpetrato con forza in una dimensione che valica i confini di un contesto sociale limitato e per questo motivo anche potenzialmente arginabile. In rete, dove non esistono limiti e confini sia di spazio che di tempo, l'atto violento diventa amplificazione non più di un gruppo, ma di un'intera comunità di estranei che si accanisce in maniera assurda e violenta contro chiunque sia fuori dalle norme, dalle regole arbitrariamente imposte e non condivise, così come raccontato in *I hate Internet*³², in cui gli unici a trarne profitto restano immancabilmente i nuovi signori feudali per i quali «le parole», anche quelle di odio e che seminano violenza, «sono il grasso che olia gli ingranaggi del capitalismo».

7. Fattori di rischio, strategie preventive e provvedimenti giudiziari

Tra i fattori di rischio dello sviluppo del cyberbullismo compare senz'altro la dipendenza dalla rete e dai videogiochi violenti e la nomofobia, ovvero la paura di rimanere privi dei *devices* mobili; a questi fenomeni possono associarsi condotte sessuali pericolose, l'abuso di sostanze stupefacenti e l'isolamento sociale. Alcuni studi sottolineano come la dipendenza da Internet sia fortemente correlata a carenze affettive significative. Esistono però, ovviamente, altri fattori

³² J. Kobek, *Io odio Internet*, Fazi, Roma 2018.

predisponenti come la noia, la gelosia, la mancanza di empatia, i propositi di vendetta ecc³³.

Negli ultimi 25 anni sono stati messi in atto moltissimi interventi per prevenire e contrastare i fenomeni di bullismo e cyberbullismo che avvengono sia dentro che fuori l'ambiente scolastico. I risultati degli studi pubblicati dimostrano l'efficacia dei programmi antibullismo che hanno permesso il raggiungimento di una diminuzione media del 20-23% per il bullismo agito e del 17-20% per i fenomeni di vittimizzazione subita³⁴. Molteplici sono le iniziative nel nostro Paese: presso il Policlinico Gemelli di Roma, ad esempio, è attivo un ambulatorio per la dipendenza da Internet; nel 2004 è stato fondato l'Osservatorio "Violenza Media Minori" presso l'Università di Salerno, che si occupa dell'impatto sui più giovani della violenza dei media, e nel 2008 Luca Bernardo ha fondato il primo centro italiano antibullismo.

Un recente progetto nazionale coordinato dal Miur, in partenariato con il Ministero dell'Interno-Polizia postale e delle Comunicazioni, l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, l'Università degli studi di Firenze, l'Università degli studi di Roma "La Sapienza", Telefono azzurro e Save the Children Italia, è il "Sic - Generazioni connesse". Tale progetto, che vede la sua prima edizione nel luglio 2016 e una più recente nel settembre 2017, è rivolto alle scuole e prevede un ventaglio di azioni volte a sensibilizzare e a formare su scala nazionale gli studenti, gli insegnanti e i genitori affinché segnalino contenuti inappropriati online e usino correttamente la rete.

Tra le strategie preventive del cyberbullismo gioca un forte ruolo di deterrente la legge 71 del 2017.

Con l'introduzione di tale normativa finalmente la lotta al cyberbullismo non è solo delegata alla scuola e alla famiglia ma è agita a livello giudiziario.

La legge si pone l'obiettivo di contrastare il fenomeno del cyberbullismo in tutte le sue manifestazioni, con azioni a carattere preventivo e con una strategia di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti, assicurando l'attuazione degli interventi senza distinzione di età nell'ambito delle istituzioni scolastiche.

Essa si sviluppa in cinque punti principali:

1. Finalità e definizione.
2. Tutela della dignità del minore.

³³ L. Bernardo, F. Maisano, *op. cit.*, pp. 93-97.

³⁴ E. Menesini, B.E. Palladino, A. Nocentini, *Prevenire e contrastare il bullismo e il cyberbullismo*, il Mulino, Bologna 2017, pp. 37-38.

3. Linee di orientamento per la prevenzione.
4. Ammonimento.
5. Piano di azione e monitoraggio.

Finalità e definizione

La legge 71 del 2017 specifica che per cyberbullismo si intende:

qualunque forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito dei dati personali in danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti online aventi per oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore, il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso o la loro messa in ridicolo.

Tutela della dignità del minore

Ciascun minore ultraquattordicenne, nonché ciascun genitore o soggetto responsabile per il minore che abbia subito qualcuno degli atti sopra citati può inoltrare al titolare del trattamento o al gestore del sito Internet o del social media un'istanza per l'oscuramento, la rimozione o il blocco di qualsiasi dato personale del minore diffuso in Internet. Qualora, entro le ventiquattro ore successive al ricevimento dell'istanza, il soggetto responsabile non abbia comunicato di aver assunto l'incarico di provvedere all'oscuramento, alla rimozione o al blocco richiesto, ed entro quarantotto ore non vi abbia provveduto o, comunque, nel caso in cui non sia possibile identificare il titolare del trattamento o il gestore del sito Internet o del social media, l'interessato può rivolgere analoga richiesta, mediante segnalazione o reclamo, al Garante per la protezione dei dati personali.

Linee di orientamento per la prevenzione

Le linee di orientamento per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo nelle scuole si avvalgono della collaborazione della Polizia postale e delle comunicazioni e prevedono:

- La figura di un referente scolastico appositamente formato per contrastare il fenomeno.
- La promozione di un ruolo attivo degli studenti, e degli ex studenti che abbiano già operato all'interno dell'istituto scolastico, in attività di Peer education, nella prevenzione e nel contrasto del cyberbullismo nelle scuole.
- Misure di sostegno e rieducazione dei minori coinvolti.

Il dirigente scolastico che venga a conoscenza di atti di cyberbullismo deve informare tempestivamente i soggetti che esercitano la responsabilità genitoriale o i tutor dei minori coinvolti e attivare adeguate azioni di carattere educativo.

Ammonimento

È stata estesa al cyberbullismo la procedura di ammonimento prevista in materia di stalking. In caso di condotte di diffamazione, minaccia e trattamento illecito di dati personali, commessi mediante Internet da minori ultraquattordicenni nei confronti di un altro minorenne, fino a quando non è presentata querela o denuncia è applicabile la procedura di ammonimento da parte del questore. A tal fine il questore convoca il minore, insieme a un genitore o a un'altra persona esercente la responsabilità genitoriale. Gli effetti dell'ammonimento cessano al compimento della maggiore età.

Piano di azione e monitoraggio

È prevista presso la Presidenza del Consiglio un tavolo tecnico con il compito di redigere un piano di azione integrato per contrastare e prevenire il cyberbullismo e realizzare una banca dati per il monitoraggio del fenomeno.

Il nuovo Regolamento generale sulla protezione dei dati, dapprima riconosciuto in ambito giurisprudenziale e poi recepito dalla Commissione europea, è in vigore dal maggio 2016 ma è diventato operativo nei Paesi membri dal 25 maggio 2018, per adattamento ai diversi ordinamenti interni.

Esso riconosce un elevato e uniforme livello di tutela dei dati e ha come fine quello di conferire ai cittadini un maggior potere di controllo sull'uso degli stessi.

Il regolamento generale sulla protezione dei dati prevede che:

- Le norme contenute nell'attuale Codice della Privacy incompatibili con le nuove disposizioni del Rgdp siano abrogate.
- Sia introdotto il tema del diritto all'oblio: gli interessati potranno ottenere la cancellazione dei propri dati pubblicati online.
- Sia riconosciuto il diritto alla portabilità dei dati.
- Sia riconosciuto il diritto di essere informati in modo trasparente, leale e dinamico in merito ai trattamenti effettuati sui propri dati.
- Sia riconosciuto il diritto di essere informati sulle violazioni dei propri dati personali.

Il regolamento genera protezione dei dati e prevede specifiche condizioni applicabili al consenso dei minori in relazione ai servizi della società dell'informazione:

- L'art. 8 comma 1 introduce il cosiddetto consenso digitale applicato alla fornitura di servizi online per i ragazzi under diciotto.
- La regola generale per il consenso digitale prevede che il trattamento di dati personali del minore sia lecito ove il minore abbia almeno sedici anni. Ove il minore abbia età inferiore a sedici anni, tale trattamento è lecito solo se il consenso è prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale.
- Deroga alla regola generale: gli stati membri possono stabilire per legge, a tali fini, un'età inferiore purché non inferiore a tredici anni.

La legge sul cyberbullismo prevede una figura chiave: quella del coordinatore o tutor, il cui compito è quello di intervenire direttamente nella scuola. Può trattarsi del referente di Istituto o di un insegnante scelto tra i docenti, così com'è previsto dall'articolo 4, comma 3 della legge: «Ogni istituto scolastico, nell'ambito della propria autonomia, individua fra i docenti un referente con il compito di coordinare le iniziative di prevenzione e di contrasto del cyberbullismo». Per svolgere al meglio il suo compito, il tutor può avvalersi della collaborazione delle forze di Polizia, delle associazioni e dei centri di aggregazione giovanile presenti sul territorio³⁵.

8. Conclusioni

Da questo excursus emerge come il bullismo e il cyberbullismo siano fenomeni multiprospettici da non confondere. Pur consistendo entrambi di comportamenti devianti, violenti e patologici essi sono infatti forme diverse di comunicazione: in un caso *vis-à-vis* e nell'altro online:

Non si tratta di una differenza di scarso rilievo se si considera la lezione mcluhaniana secondo la quale il medium è il messaggio [...]. Ogni mezzo di comunicazione implica cioè un particolare brainframe che inquadra, un po' come le forme apriori kantiane, i contenuti veicolati, conferendo loro un significato specifico. Va da sé che i comportamenti violenti e devianti agiti offline sono ben altra cosa da quelli messi in atto in Rete³⁶.

Entrambi i fenomeni però testimoniano una scarsa alfabetizzazione emotiva. La sintassi e la pragmatica delle emozioni implicano competenze sociali

³⁵ L. Bernando, F. Maisano, *op. cit.*, pp. 174-178.

³⁶ D. Salzano, *La violenza desoggettivata del cyberbullismo*, in D. Salzano, s. Perfetti (a cura di), *Nella Rete della violenza. Il cyberbullismo come fenomeno multiprospettico*, Aracne, Roma 2020.

che solo le agenzie educative primarie possono insegnare. Le emozioni non sono morfemi ma frasi compiute e solo ricostruendo una grammatica affettiva nei giovani devianti è possibile risemantizzare la violenza, restituirle spessore semantico. Ancor prima di una alfabetizzazione digitale che insegni ai giovani a entrare in modo cauto e competente nei mondi telematici è necessario allora ripristinare una disposizione etica, rimediando a quel cortocircuito emotivo che fa esplodere l'aggressività.