

#OLTRELEMERGENZA #GESTIRELACOMPLESSITA

BILANCIO SOCIALE 2021



FOCUS ANTEPRIMA GUERRA UCRAINA

Sebbene questo Bilancio Sociale sia riferito al 2021 non possiamo non fare riferimento al conflitto in corso in Ucraina, che tanto minaccia bambini e adolescenti. Serve una risposta coordinata al dramma dei piccoli ucraini in fuga

L'invasione Russa in Ucraina ha messo l'Occidente e l'Europa di fronte a una situazione terribile

e inattesa: una guerra che sta provocando tragedie enormi tra la popolazione civile, e un flusso di persone in fuga sia all'interno dell'Ucraina stessa, sia verso i Paesi confinanti, poi lungo le rotte europee.

Si stima siano circa 5 milioni i profughi dopo i primi due mesi di conflitto (fonte UNHCR), quasi la metà dei quali bambini

e adolescenti costretti ad abbandonare le proprie case, i propri affetti e spesso le proprie famiglie senza nulla.

Senza nemmeno la tutela di essere registrati, accompagnati, tracciati lungo il loro percorso, affidati spesso a semplici conoscenti o a sconosciuti, e quindi ad altissimo rischio di ritrovarsi a essere vittime di



FOCUS ANTEPRIMA GUERRA UCRAINA

tratta. O, nella migliore delle ipotesi, accolti in situazioni e condizioni non adatte, o illegali.

Una situazione che si riproduce a ogni conflitto, che è insita da sempre nei fenomeni migratori di cui siamo testimoni, ma che per le dimensioni inedite ci chiama, come Telefono Azzurro in Italia, e come partner delle

reti europee di protezione dell'infanzia (a partire dalla rete di Missing Children Europe), a mettere tutto il nostro impegno all'interno di questa crisi.

A portare un contributo forte, competente, professionale, nell'ambito rispetto al quale l'Europa si sta dimostrando più impreparata: un'azione di coordinamento per affrontare e gestire in maniera transnazionale i bisogni primari (accoglienza, protezione, ricollocazione in contesti sicuri) e a medio termine (cura, istruzione, inclusione) dei piccoli ucraini. Le difficoltà che emergono nel sistema di accoglienza riguardano soprattutto la mancanza di dati biometrici. Sappiamo che in queste settimane sono arrivati in Polonia molti bambini non accompagnati, caricati su un treno o su un autobus senza documenti, magari con qualche indicazione generica scritta su un foglio di carta, senza alcun valore legale. In questa situazione di crisi, dove i percorsi d'accoglienza sono talvolta gestiti da strutture private, il rischio di essere avvicinati da trafficanti si alza enormemente.

È necessario poi fin da subito predisporre risposte concrete per affrontare le conseguenze dei traumi ai quali questi bambini sono stati e sono sottoposti. Da subito e col tempo si manifesteranno le ferite profonde sulla salute mentale che questa situazione ha generato, e si tratta di un'altra grande emergenza che richiederà la mobilitazione di risorse e competenze a sostegno dei Paesi ospitanti.

Ci aspettiamo che quasi la metà dei bambini in fuga dall'Ucraina soffrirà di



disturbo post traumatico da stress, una patologia che può manifestarsi anche dopo diversi mesi. Dobbiamo capire come sviluppare degli strumenti sempre più efficaci, anche di formazione, per quelle persone che sono nei Paesi prossimi dell'Ucraina e nell'Ucraina stessa, in modo da aiutarle ad affrontare questo tipo di problematiche. Siamo consapevoli del fatto di essere solo agli inizi di questa tragedia. Per questo è necessario che si rafforzi un modello di intervento coordinato tra istituzioni nazionali e internazionali, con i network di ong, con le polizie e gli organismi di Giustizia dei diversi Paesi, affinché tutti comprendano la centralità dei bisogni dei bambini ucraini e mettano in campo risposte efficaci e non dettate dall'emozione del momento.

FOCUS ANTEPRIMA GUERRA UCRAINA

storie
ed
esperienze

Valentina, 16 anni, vive in Italia con la madre di origini russe. Di recente la minore avrebbe difficoltà a mantenere la concentrazione a scuola e ad ottenere buoni risultati. In particolare, una delle cause della propria distrazione, sarebbe la preoccupazione per il recente conflitto bellico tra Russia e Ucraina, che sia lei che la madre vivrebbero come “un peso”. Teme di venir giudicata, di poter essere esclusa o che il conflitto in atto possa in qualche modo coinvolgere lei e la sua famiglia, “questa cosa mi fa venire l'ansia, sento che non è più come prima, anche con i miei compagni”.

COME CONTRASTARE IL FENOMENO DELLA TRATTA

Ci sono diverse soluzioni che possono essere implementate per contrastare i fenomeni di tratta e allo sfruttamento che rischiano di proliferare in condizioni drammatiche e caotiche come quelle aperte dall'invasione russa in Ucraina, al fine di garantire la protezione e la tutela di bambini ed adolescenti.

È essenziale innanzitutto abilitare un sistema di registrazione centralizzato e robusto alla frontiera del Paese, per garantire che i bambini siano registrati e identificati. Con un tale enorme afflusso di persone, c'è infatti un rischio maggiore per i bambini di scomparire o, peggio, di cadere vittima dei trafficanti e dello sfruttamento sessuale.

È necessario un approccio integrato alla frontiera, con funzionari di protezione dell'infanzia che siano in grado di identificare le vulnerabilità di questi bambini e garantire un adeguato passaggio ai sistemi nazionali di protezione dell'infanzia, garantendo loro pieno accesso a tutti i servizi di base e alle cure appropriate in linea con gli standard internazionali di protezione dell'infanzia. Questo è ciò che chiede l'Europa, insieme con le associazioni e organizzazioni internazionali.

Il crimine della tratta rappresenta un fenomeno transnazionale: per questo motivo la Commissione Europea ha pubblicato la *Strategia per Combattere la tratta di esseri umani 2021-2025*, dove si sottolinea la portata di questo crimine e la necessità che tutti gli attori, nazionali e internazionali, si adoperino per contrastarlo e eradicarlo.

Viene sottolineata, infatti, la forza dei programmi educativi, le iniziative di formazione e le campagne di sensibilizzazione, per far comprendere che la tratta esiste e deve essere combattuta. È importante tuttavia:

- 1. Prevedere azioni cross-border di cooperazione multi-livello, regionale e internazionale, condividendo conoscenze e operabilità congiunte dei sistemi di informazione;**
- 2. Favorire lo scambio di best practices, al fine di rafforzare la cooperazione multi agenzia per implementare i meccanismi di supporto e assistenza per le vittime;**
- 3. Creare risposte ad hoc all'interno dei piani nazionali, al fine di porre la lotta alla tratta come una priorità;**
- 4. Implementare gli strumenti di prevenzione, per anticipare i possibili risvolti e rotte che la tratta può avere;**
- 5. Rafforzare i meccanismi giuridici per rompere il vincolo dei trafficanti;**
- 6. Tenere ben a mente i bisogni delle vittime, in primis dei bambini, mettendo i loro interessi al primo posto e ascoltandoli.**

**HAI VISTO UN BAMBINO UCRAINO SCOMPARSO
E VUOI SEGNALARLO?**

**CHIAMA IL NUMERO GRATUITO 116 000 O CONTATTACI TRAMITE
IL SITO DELLA HOTLINE**

116 000.IT

FOCUS ANTEPRIMA GUERRA UCRAINA

CONSIGLI PER BAMBINI E RAGAZZI

- Se vuoi saperne di più sulla guerra in Ucraina, chiedi a un adulto di fiducia di indicarti come meglio approfondire: potrebbe aiutarti a scegliere quale sito consultare, quale video è più adatto per te, oppure lo potreste scegliere insieme.
- Verifica sempre le notizie che senti o che vedi, ad esempio confrontandoti con un adulto di tua fiducia, come un genitore o un insegnante
- È normale volersi tenere aggiornati ed essere curiosi di sapere come stanno evolvendo le cose, ma se è troppo per te e ti senti sovraccaricato, prenditi una pausa dall'aggiornamento
- Se il modo in cui gli adulti parlano di quello che sta succedendo non ti è chiaro, o ti spaventa, fai sentire la tua voce. È un tuo diritto. Per loro sarà molto importante sapere la tua opinione
- È altrettanto normale sentirsi preoccupati e inquieti: qualunque emozione tu stia vivendo prova a condividerla con qualcuno di cui ti fidi. Se le dividi con qualcuno, saranno meno pesanti!
- Se non capisci bene quello che sta accadendo o qualche spiegazione che hai letto o ti è stata data, sentiti libero di chiedere più informazioni. È importante che ogni tuo dubbio non resti inascoltato
- Scrivere quello che pensi o quello che senti può aiutarti a stare meglio. Se non ti piace scrivere, puoi scegliere di disegnare o usare altri modi di esprimere quello che hai dentro
- Che cosa sai dell'Ucraina e della Russia? Se ti incuriosisce, prova a cercare o a chiedere informazioni generali: sai dove si trovano esattamente? Con quali altre nazioni confinano? Cosa si mangia di tipico?

RICORDATI CHE NON SEI DA SOLO: molti altri bambini e ragazzi come te stanno vivendo le tue stesse paure, i tuoi stessi pensieri, i tuoi stessi dubbi.

Telefono Azzurro li ascolta ogni giorno, tutti i giorni e a ogni ora. Se vuoi parlarne anche con noi, ci trovi sempre al numero gratuito 19696, oppure attraverso la chat <https://azzurro.it/bambini-6-12/>

COME AFFRONTARE IL TEMA A SCUOLA

- In un periodo attraversato da fatti così drammatici, è ancora più importante coltivare un clima che favorisca anche a scuola l'espressione delle emozioni in relazione a quanto si sta vivendo:
- Accogliere le emozioni del bambino o del ragazzo e porsi in un ascolto attento ai messaggi verbali e non verbali
- Aiutare i bambini e i ragazzi a dare dei nomi ai propri sentimenti e alle proprie emozioni
- Proporre attività, anche in gruppo, che favoriscano lo scambio di idee, di opinioni e anche di emozioni
- Osservare eventuali cambi di comportamento che, soprattutto nei più piccoli, potrebbero essere il segnale di un disagio vissuto
- Organizzare momenti, più o meno strutturati e adeguati all'età dello studente, per discutere delle notizie della settimana o del giorno
- Organizzare momenti dedicati all'approfondimento e alla discussione di specifici argomenti (es. la storia dei Paesi direttamente coinvolti nel conflitto) per promuovere un atteggiamento critico e favorire la creazione di una idea propria
- Scegliere con i propri studenti letture o video da fruire e commentare insieme, magari chiedendo a loro di proporre su quale contenuto concentrare la riflessione

SE SEI UN DOCENTE
e hai bisogno di una consulenza, puoi contattare il Servizio 19696 di Telefono Azzurro per concordare un appuntamento telefonico.

SE SEI UN BAMBINO O UN RAGAZZO
e hai bisogno di un supporto ti puoi rivolgere al Servizio di Ascolto 1.96.96, sempre attivo, tramite telefono o chat.



GIULIANA
ADULTO

«Mi sono svegliata e ho visto sui social della guerra. Ho pianto fortissimo, quelle immagini mi hanno fatto molta paura. È appena finita la pandemia, forse, e adesso anche questo. Ho pianto così tanto che avevo paura mi stesse venendo un attacco di panico. Cosa succederà adesso? Arriverà anche qui?»

COME AFFRONTARE IL TEMA IN FAMIGLIA

- Accogliere le emozioni del bambino e porsi in un ascolto attento ai messaggi verbali e non verbali
- Aiutare i bambini a dare dei nomi ai propri sentimenti e alle proprie emozioni, rispettandole e favorendone l'espressione
- Prendere sul serio le paure dei figli, senza sminuirle e parlarne con loro utilizzando un linguaggio adeguato alla loro età
- Spiegare la funzione delle paure: spesso servono a proteggerci dai pericoli dell'ambiente circostante
- Chiedere la loro opinione: può essere utile a ridefinire eventuali convinzioni sbagliate
- Rispettare il desiderio del bambino di non parlare di questi temi, se espresso
- Prestare particolare attenzione alle nostre reazioni: i bambini ed i ragazzi sono influenzati dal nostro comportamento e la paura può essere molto "contagiosa"
- Fare attenzione al contenuto e alle modalità degli scambi verbali in famiglia o con gli amici: spesso non ci si rende conto di quanto certe affermazioni per noi banali, possano influenzare il pensiero dei bambini o dei ragazzi (es. "non si è più sicuri neanche a casa propria")
- Scegliere con i propri figli letture o video specifici da affrontare da soli o con voi: non a tutte le domande dei figli è necessario avere una risposta
- Ricordare ai bambini che possono controllare l'esposizione a qualcosa che li disturba: si possono chiudere gli occhi o spegnere la tv se un'immagine è troppo forte e fonte di ansia

SE SEI UN ADULTO
e hai bisogno di una consulenza, puoi contattare il Servizio 19696 di Telefono Azzurro per concordare un appuntamento telefonico.

SE SEI UN BAMBINO O UN RAGAZZO
e hai bisogno di un supporto ti puoi rivolgere al Servizio di Ascolto 1.96.96, sempre attivo, tramite telefono o chat.

PERCHÉ I BAMBINI SONO A RISCHIO SCOMPARSA

Nel contesto della guerra in Ucraina, ecco i fattori che secondo Missing Children Europe mettono i bambini a rischio scomparsa:

- Perdita dei contatti con i familiari a causa del caos e dei danni alle infrastrutture di comunicazione
- Difficoltà nell'inserimento dei dati nei sistemi di registrazione centrali in Ucraina
- Ritardi nel caricamento dei dati di registrazione nei sistemi di dati centrali in Ucraina e nei Paesi di confine
- I bambini o i loro familiari sono rimasti vittime degli attacchi russi in Ucraina
- I minori non accompagnati cadono preda dei trafficanti mentre attraversano il confine da soli
- Rapimento dei genitori, bambini portati via da un genitore contro la volontà dell'altro

INDICE

Focus – Anteprima guerra in Ucraina	2
TELEFONO AZZURRO: CHI SIAMO	
Carta d'identità	7
Primi in difesa di bambini e adolescenti	8
Telefono Azzurro nel 2021	9
Lettera del Presidente	11
Storia, Visione, Missione	12
Il modello Telefono Azzurro	14
Chi siamo oggi	15
I nostri stakeholder: chi sono , impegno, il valore, l'engagement	16
TELEFONO AZZURRO: L'IMPATTO. COSA FACCIAMO	
19696 Ascolto e consulenza	26
114 Emergenza Infanzia	40
116000 Minori scomparsi	54
A scuola con Telefono Azzurro	66
Azzurro Academy	70
Cittadinanza Digitale	73
SIC V - Safer Internet Centre	96
Rete Sicura	98
Digital Hub	100
Bambini e carcere	102
I Centri Territoriali Regionali	108
I nuovi Progetti Europei	113
Ricerca e sviluppo	116
Safer Internet day 2021	143
Le attività internazionali	157
Con le istituzioni	160
Con le aziende	166
Sensibilizzazione e raccolta fondi	168
TELEFONO AZZURRO: LE RISORSE	
Le risorse umane: i volontari	179
Le risorse umane: lo staff	189
Le risorse umane: gli organi di governo	191
Le risorse economico-finanziarie: il bilancio 2021	193
Buon compleanno Telefono Azzurro	196
Come sostenerci	197
Contatti	198
Grazie	199

TELEFONO AZZURRO – CARTA DI IDENTITÀ

DENOMINAZIONE

Nel 2021 l'Associazione S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS diviene **FONDAZIONE “S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS – Linea Nazionale per la Prevenzione dell’Abuso all’Infanzia”** (forma abbreviata “S.O.S. IL TELEFONO AZZURRO E.T.S.”), iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano in data 16 marzo 2021. La trasformazione in Fondazione è stata occasione per adeguare lo Statuto, in base a quanto previsto per gli Enti del Terzo Settore dal D.LGSL 3 luglio 2017 n.117. La Fondazione è stata dotata di un fondo di dotazione vincolato pari a 500mila euro.

CODICE FISCALE

92012690373

SEDE LEGALE

via Copernico 1, 20125 Milano

Telefono Azzurro persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza ai minori, anche in situazioni di emergenza, con l'obiettivo di prevenire, alleviare e curare situazioni di disagio, trauma, maltrattamenti e abusi in cui essi possano venire a trovarsi. Ha inoltre lo scopo di promuovere, attraverso attività di informazione e diffusione delle conoscenze acquisite, un rispetto totale dell'individuo nel corso della sua prima formazione e dell'intera età evolutiva, nonché di salvaguardarne, mediante interventi di assistenza e sostegno sia sul territorio nazionale che a livello internazionale, le potenzialità di crescita. In particolare, Telefono Azzurro si propone di tutelare bambini e adolescenti vittime di situazioni traumatiche, mediante attività di formazione, prevenzione e intervento, operando anche in ambito di protezione civile. A livello internazionale Telefono Azzurro si propone di promuovere, diffondere e attuare programmi di cooperazione allo sviluppo, finalizzati al recupero del benessere psicosociale di bambini, adolescenti e famiglie vittime di eventi traumatici e situazioni di grave disagio.

PRIMI IN DIFESA DEI DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

ascolto >> intervento >> studio >> prevenzione



LINEE DI ASCOLTO E DI EMERGENZA

19696 Linea di Ascolto
114 Emergenza Infanzia
116000 Minori scomparsi
tre risposte a tre bisogni



CHAT E WHATSAPP

Le chat dell'19696 e 114 e l'Instant Messaging di Whatsapp per il 114 Emergenza Infanzia sono tre canali immediati per la richiesta d'aiuto



LE APP

I servizi 19696, 114 e 116000 sono accessibili anche attraverso app geolocalizzate, per essere sempre vicini quando un bambino ha bisogno d'aiuto



I SOCIAL NETWORK

Telefono Azzurro dialoga con i ragazzi attraverso Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, TikTok



I VOLONTARI

Impegnati nei progetti di ascolto, scuola, carcere e nelle campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi



CENTRI TERRITORIALI

sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia



RICERCA E SVILUPPO

il Centro Studi, i progetti multistakeholder nazionali e internazionali



nel mondo

Telefono Azzurro è presente in tutti i principali network internazionali che si occupano di tutela dell'infanzia e promozione dei diritti dei bambini e adolescenti



in Italia

Telefono Azzurro è operativo da sempre in tutto il Paese

TELEFONO AZZURRO

NEL 2021

Linea 19696: dalla sua nascita nel 1987 fino al 2021 sono stati gestiti **84.550 casi**

Linea 114 Emergenza Infanzia: dalla sua nascita nel 2003 al 2021 gestiti **28.495 casi**

Linea 116000 bambini scomparsi: dalla nascita nel 2009 al 2021 gestiti **1.599 casi**

Attività nel 2021 in numeri

Anche nel 2021 i nostri servizi di Ascolto 19696, Emergenza 114 e 116000 Bambini Scomparsi **sono rimasti sempre attivi 24 ore su 24**, tutti i giorni pronti per ogni intervento a supporto di bambini, adolescenti, famiglie e insegnanti.



19696 linea gratuita per bambini e adolescenti

3.573 casi gestiti
(in linea con il 2020)

Media di 297 casi gestiti al mese, circa 10 al giorno, nel 2021



114 Emergenza Infanzia

2.575 casi gestiti
(+40% rispetto al 2020)

Media di circa 214 casi gestiti al mese, circa 7 al giorno, nel 2021



116000 Bambini Scomparsi

222 casi gestiti
(+133 casi gestiti rispetto al 2020)

Media di oltre 18 casi gestiti al mese nel 2021



Progetto Scuola Educazione

decine di migliaia di studenti, insegnanti e genitori raggiunti



Progetto Bambini e Carcere

20 città, 22 ludoteche, 2 ICAM, 1 Nido, 13 Aree verdi



Informazione web e social

centinaia di migliaia di bambini, adolescenti e adulti raggiunti

www.azzurro.it

Facebook

Twitter

Linkedin

Instagram

TikTok

Campagne media e social anche con influencer

2021 – OLTRE L'EMERGENZA, LA TESTIMONIANZA DEGLI ADOLESCENTI

storie
ed
esperienze

Giorgio, di 17 anni, chiama Telefono Azzurro riferendo: “è da un anno e qualche mese che non esco più di casa, da quando c'è il Covid non esco”. Questo avverrebbe a causa dei genitori che non lo farebbero nemmeno andare a scuola per paura di un possibile contagio: “i miei genitori non mi fanno andare a scuola per paura del Covid”. Avrebbe perso un anno di scuola per questo, inizialmente d'accordo nel proteggere la fragile salute dei genitori; tuttavia, ora, si sentirebbe “come rinchiuso, in prigione”, “ho perso ogni contatto col mondo”. Giorgio esprime forte malessere legato alla situazione che vive: “penso di scappare se continua così... poi faccio fatica ad addormentarmi... e mangio anche poco, i miei amici si saranno dimenticati di me...”.

Lidia, 17 anni, racconta a Telefono Azzurro di sentirsi sola e di far fatica a reinserirsi nel gruppo dei pari a seguito della pandemia. Con il primo lockdown sarebbero iniziate le prime sensazioni di malessere che l'avrebbero portata ad allontanarsi dagli amici, “stare con gli altri non è più come prima”. Durante l'isolamento, infatti, avrebbe maturato la convinzione che con il Covid “sarebbe finito tutto” e che non fosse più necessario impegnarsi nel coltivare le amicizie. Con le riaperture delle scuole e delle attività di socializzazione, Lidia si sarebbe accorta di non sentirsi più a proprio agio tra le persone e per questo avrebbe adottato un abbigliamento diverso che le permette di nascondersi agli altri e di sentirsi al sicuro come quando si trovava nella propria stanza durante la pandemia, “sento di dovermi proteggere per uscire, anche dagli altri”.

Maria, di 16 anni, contatta Telefono Azzurro piangendo e raccontando di non riuscire ad andare a scuola da un mese a causa dell'ansia: “non sono andata a scuola perché vado troppo in ansia... per le interrogazioni e i compiti in classe”. Dice di sentirsi molto affaticata, vuota e “non ho motivazioni a fare niente”. L'ansia le sarebbe tornata a settembre, in concomitanza con l'inizio della scuola e dopo aver trascorso un mese in quarantena perché positiva al Covid, come il resto della famiglia. Maria dice di aver sempre frequentato volentieri i propri compagni di classe e di aver sempre avuto un buon rapporto coi professori, “ma ora è tutto diverso, non sto più bene lì, non mi sento al sicuro”.

2021 – L'INIZIO DELLA VERA EMERGENZA LETTERA DEL PRESIDENTE

I numeri e le testimonianze raccolte dal Centro di Ascolto di Telefono Azzurro parlano chiaro. Anche se il dramma della pandemia, almeno a livello di emergenza di sospensione totale della quotidianità, sembra attenuarsi e ci vede concentrati sul post emergenza, e nel ritorno a una nuova normalità, quello che si sta per concludere è stato un anno difficile.

Un anno complesso e per molti aspetti drammatico per decine di migliaia di bambini e adolescenti che stanno esplicitando e rendendo visibili le ferite e i traumi che la situazione di incertezza, dolore e stravolgimento portato dal Covid-19, con anche l'indebolimento di reti sociali spesso già fragili – a partire dalle famiglie in condizione di progressiva povertà – ha lasciato profondamente incisi in loro.

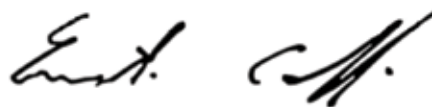
Gli strumenti dell'ascolto e dell'aiuto concreto che da sempre contraddistinguono il modello di intervento di Telefono Azzurro sono stati, per tutti questi mesi, spesso l'unico faro acceso sulla condizione di un'infanzia che più di ogni altra categoria sociale ha subito e sofferto le limitazioni di questa situazione eccezionale. È un qualcosa che non possiamo archiviare e non possiamo considerare superato. Non lo è per i bambini e per il loro equilibrio psicofisico.

Il disagio vissuto da molti bambini e adolescenti è stato silenzioso ma profondo, e ha generato una preoccupazione spesso non oggettivabile relativa alla mancanza di certezza per il futuro, anche all'interno dell'intero sistema familiare. Le chiusure e le limitazioni hanno significato per molti bambini il venire a mancare della possibilità di segnalare eventuali problematiche e di ricevere l'adeguato supporto di cui avrebbero avuto bisogno da parte dei soggetti adulti con i quali normalmente si relazionano.

Lo dimostrano i dati drammatici della crescita delle situazioni di violenza e abuso, cresciute soprattutto nel mondo della Rete, e che abbiamo portato all'attenzione delle istituzioni, delle aziende e della società civile. Siamo insomma ora nel momento più complesso, il periodo nel quale il problema di questo disagio non è più d'attualità, ma continua a costituire una fonte di disagio per i ragazzi.

Ed è appunto il momento nel quale Telefono Azzurro, che anche nelle fasi più drammatiche della pandemia non ha mai smesso di essere accanto a bambini e adolescenti, inventando e percorrendo anche strade nuove, sente il dovere di chiamare tutti a una consapevolezza e a una partecipazione a questa sfida. Continuiamo, tutti, ciascuno per le proprie responsabilità e possibilità, a tenere l'infanzia al centro di ogni nostro piano sul presente e sul futuro. Continuiamo a sostenere chi davvero mette il proprio impegno, con concretezza e visione, nel tenere aperti canali di ascolto del disagio e nello sviluppare strumenti capaci di dare risposte efficaci e rapide. Proprio ora che il clamore si sta trasformando in silenzio, manteniamo la capacità di stare in ascolto. Solo così possiamo davvero guardare al prossimo anno portando un segnale di speranza a tutti i bambini che hanno smesso di credere nel domani.

Prof Ernesto Caffo



TELEFONO AZZURRO

GUARDARE AVANTI. CHI SIAMO E CHI SAREMO

Telefono Azzurro è da 34 anni punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà ed è impegnato nella difesa dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e nella diffusione di una cultura che ne rispetti e valorizzi le esigenze.

LA NOSTRA STORIA

Telefono Azzurro nasce nel 1987 a Bologna: promotore dell'iniziativa è Ernesto Caffo, all'epoca professore associato di Neuropsichiatria Infantile all'Università degli Studi di Modena.

L'associazione nasce per poter dare una risposta concreta al "diritto all'ascolto" riconosciuto al bambino dalla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia firmata dalle Nazioni Unite.

Da oltre 30 anni, Telefono Azzurro è punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà, in prima linea nella difesa e promozione di una cultura che rispetti e valorizzi le loro potenzialità.

Al telefono, in chat e sul territorio, Telefono Azzurro è ascolto, intervento e prevenzione, e si evolve costantemente per rispondere ai nuovi bisogni di bambini e ragazzi.

Oggi Telefono Azzurro è anche una realtà di riferimento digital, che interagisce con bambini e ragazzi sui social e affronta con loro le tante e nuove situazioni critiche che vengono dal mondo online: prevaricazioni online, cyberbullismo, sexting e sextortion, adescamento online, violazioni della privacy, game e gambling online e furti di identità.

Una vera e propria piattaforma integrata - telefono, web, social media, app, centri territoriali, gruppi locali di volontari - per rispondere all'esigenza delle nuove generazioni di essere pienamente cittadini digitali. Un approccio multi-canale per affrontare abusi e disagi, vecchi e nuovi.



PRIMI A DIFENDERE I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

LA NOSTRA VISIONE

Telefono Azzurro ritiene che i bambini e gli adolescenti abbiano il pieno diritto di vivere e crescere in una comunità dove viene rispettata la loro dignità e il diritto all'auto-realizzazione.

Obiettivo di Telefono Azzurro è dare piena concretezza alla Convenzione dell'Onu che sancisce il superiore interesse del bambino. In ogni decisione, azione legislativa, provvedimento giuridico, iniziativa pubblica o privata di assistenza sociale, l'interesse superiore del bambino deve essere una considerazione preminente.

Telefono Azzurro intende contribuire allo sviluppo di una piena cultura dei diritti dei minori, a cominciare dall'ASCOLTO quale strumento di accoglienza, relazione, gestione e prevenzione delle istanze di bambini e adolescenti, così come stabilito dall'art.12 della stessa Convenzione. Secondo la Convenzione, l'Ascolto è infatti un diritto dei bambini e, per Telefono Azzurro, un dovere degli adulti.

LA NOSTRA MISSIONE

Telefono Azzurro promuove un rispetto totale dei diritti dei bambini e degli adolescenti. Con le sue attività ogni giorno sostiene le loro potenzialità di crescita e li tutela da abusi e violenze che possono pregiudicarne il benessere e il percorso di crescita.

Ascolta ogni giorno bambini e adolescenti e offre risposte concrete alle loro richieste di aiuto, anche attraverso la collaborazione con istituzioni, associazioni e altre realtà territoriali. Opera in un contesto internazionale per la promozione di una cultura dei diritti.

Persegue il benessere di ogni bambino e il suo diritto a crescere in un ambiente sicuro e all'interno di una rete di relazioni in grado di assicurarne lo sviluppo e prevenirne abuso e disagio.

IL MODELLO DI TELEFONO AZZURRO



ASCOLTO / INTERVENTO / STUDIO / PREVENZIONE

L'azione di Telefono Azzurro si basa su un modello organizzativo e strategico di difesa dei diritti dell'infanzia che si è andato consolidando nel corso della sua storia. Ascolto, Intervento e Prevenzione sono i tre pilastri di un modo di operare che integra nuovi strumenti e modalità di lavoro al mutare delle esigenze di bambini e adolescenti. Ascolto, Intervento e Prevenzione sono ciò che Telefono Azzurro offre a bambini e adolescenti, ma anche ai genitori, agli adulti che a vario titolo operano in contatto con l'infanzia, le istituzioni e quei soggetti che rappresentano la comunità in cui i minori vivono e crescono.

L'associazione è stata la prima in Italia e tra le più innovative nel mondo a dare voce alle esigenze di bambini e adolescenti. L'ascolto in Telefono Azzurro evolve con il mutare delle modalità con cui l'infanzia dà voce alle proprie paure, al disagio, alle incertezze. Ed è dall'ascolto che si stabiliscono le risposte più adeguate. L'ascolto significa accoglienza responsabile delle esigenze dei minori. L'ascolto condiziona le azioni in termini di intervento: a scuola, sul territorio, in carcere, in condizioni di emergenza, online.

L'ascolto permette di identificare le vecchie e nuove situazioni di pericolo: la violenza, l'abuso, il bullismo, l'autolesionismo, l'adescamento online,...

Telefono Azzurro si fa carico dello studio, dell'indagine e dell'analisi delle condizioni di disagio, per poi predisporre le modalità di intervento e aiuto; e si adopera per informare e sensibilizzare al fine di prevenire l'insorgenza del disagio stesso.

Sempre più nel corso del tempo l'azione di sensibilizzazione, advocacy, promozione di una cultura dei diritti diventa relazionale, dialogante e propositiva, con le istituzioni, con le organizzazioni internazionali, con le università e con soggetti anche nuovi, ma che possono svolgere un ruolo fondamentale come le imprese e le associazioni professionali.

Per Telefono Azzurro l'ascolto è un dovere. L'ascolto per Telefono Azzurro significa anche farsi sentire a tutela di infanzia e adolescenza, come compito quotidiano.

TELEFONO AZZURRO. CHI SIAMO OGGI

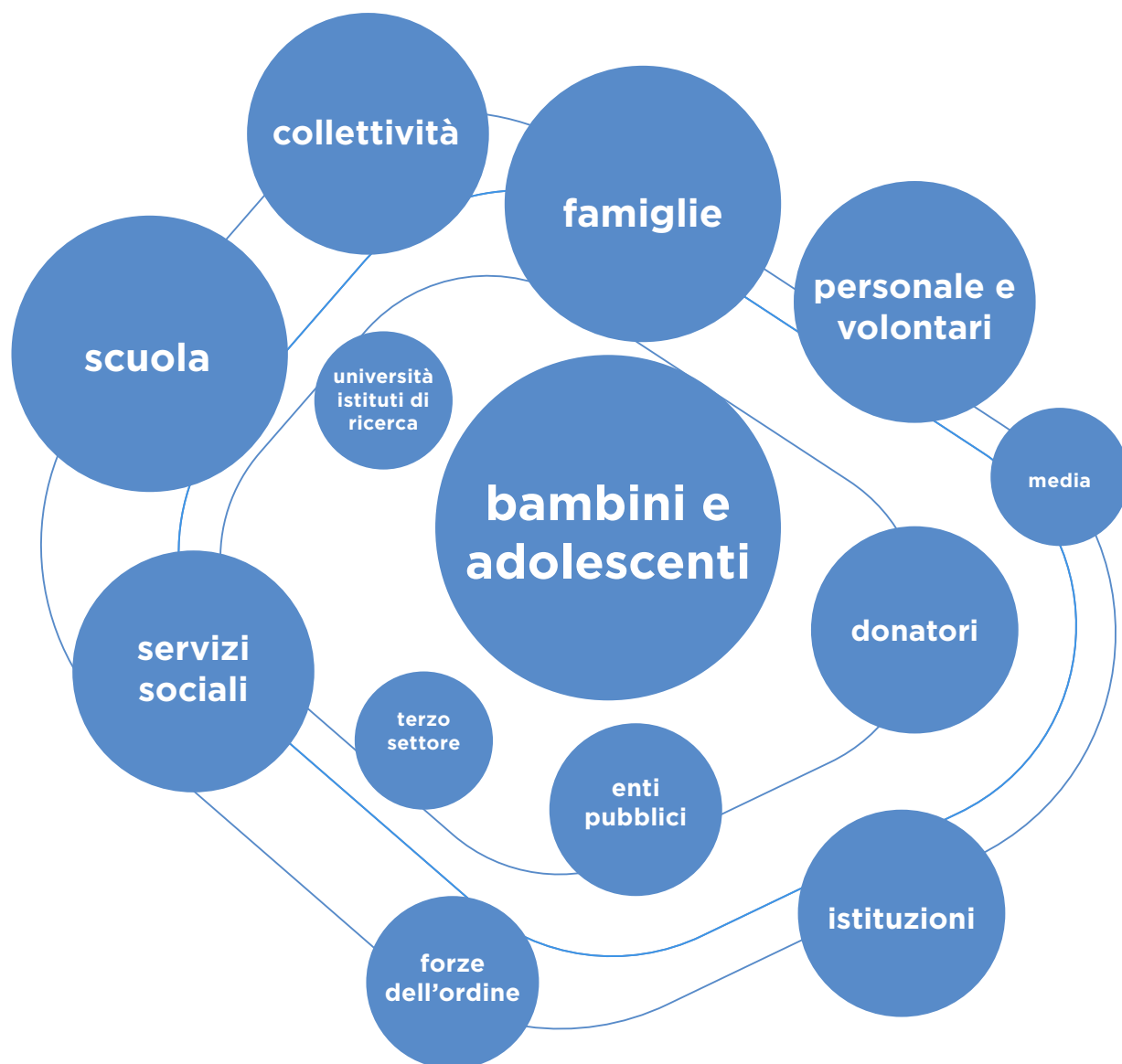
L'emergenza Covid e il prolungato periodo di lockdown che ha congelato la realtà ci ha dato una grande lezione: ci ha fatto capire che - nonostante tutti gli sforzi e l'impegno profuso in 34 anni di attività da Telefono Azzurro, e da tanti soggetti che come noi si battono per la tutela dell'infanzia - i diritti dei bambini e degli adolescenti continuano a essere lasciati ai margini. Per questo, mentre il nostro Paese e il mondo sono impegnati nel definire le linee strategiche di un faticoso percorso di rilancio e di ripresa, noi vogliamo dare a questa tanto attesa ripartenza una prospettiva nuova.

Se ripartiamo, non possiamo che farlo mettendo al centro i diritti e i bisogni di bambini e adolescenti.

Non è un'idea che nasce ora. Fin dall'inizio dell'emergenza Telefono Azzurro ha triplicato i propri sforzi per continuare a essere accanto ai bambini e agli adolescenti - ma anche ai loro adulti di riferimento, i genitori, gli insegnanti, gli educatori - nonostante i limiti e i vincoli imposti dal lockdown. Le nostre linee di ascolto e di emergenza hanno fatto fronte a una crescita di contatti dovuta alla paura e all'ansia che la pandemia ha generato, ma anche all'inasprirsi dei drammi causati da convivenze forzate, in primo luogo l'esplosione di violenze e abusi in ambito familiare. Ma anche quel dramma sottile e nascosto dato dalla crescita dei disagi psichici e psicofisici in bambini particolarmente fragili: pensiamo a tutto il mondo della disabilità, ma anche ai figli di famiglie colpite in maniera drammatica dalla crisi economica che ha subito colpito ampie fasce della popolazione.

Quel che resta dopo l'emergenza è un'infanzia ferita, privata delle proprie sicurezze, dei propri spazi, dei propri ambiti di crescita naturale. Bisogna partire da questa consapevolezza, se vogliamo provare a ricostruire davvero una società migliore, più attenta ai diritti dei più piccoli.

I NOSTRI STAKEHOLDER



TESTIMONIANZE

storie
ed
esperienze

VIOLENZA SU MINORI

Lorenzo, 14 anni, contatta Telefono Azzurro riferendo che, da anni, "mio papà picchia sia me che mia sorella di 10 anni". Durante l'ultimo episodio, il padre lo avrebbe preso a "calci e pugni" ripetutamente, "mi ha preso i capelli e mi ha sbattuto la testa per terra". Quando questi episodi avverrebbero, la madre sembrerebbe dare ragione al padre e, solo poche volte, avrebbe provato a fermare il genitore. Lorenzo riporta forte malessere e preoccupazione: "tremo sempre" e "sono preoccupato per mia sorella". Chiede aiuto perchè questa situazione, per lui e per la sorellina di 10 anni, possa finire presto.

SALUTE MENTALE: DEPRESSIONE

Chiara, di 16 anni, contatta Telefono Azzurro dicendo "non ce la faccio più". Dice di non avere quasi mai "la forza fisica e mentale" per svolgere le attività della vita quotidiana: "anche semplicemente alzarmi la mattina e andare a scuola per me è qualcosa di insormontabile". Da inizio mese farebbe fatica ad alzarsi dal letto e neanche le sue passioni come la danza e la musica sarebbero più uno stimolo per lei, trovando sbagliata per lei qualsiasi cosa, anche uscire con gli amici. Inoltre, avrebbe perso peso perché "non riesco più a mangiare se non forzata". Chiara sente di non avere "più nessuna speranza" e teme che queste sensazioni non passeranno mai.

CYBERBULLISMO

Matteo, di 16 anni, contatta Telefono Azzurro riportando che, da quasi un anno, un ragazzo conosciuto sui social lo minaccerebbe: "all'inizio andavamo d'accordo, ora vengo minacciato, mi dicono che parleranno male di me e anche di prendere il mio numero e metterlo sui siti di incontri, io non ce la faccio più, non voglio mettere in mezzo la mia famiglia... voglio solo che questa cosa finisca vi prego". Il ragazzo avanzerebbe nei suoi confronti anche minacce di morte e incitazioni al suicidio. Inoltre, lo ricatterebbe chiedendogli anche soldi: "mi ricatta e mi chiede anche i soldi per farlo smettere di minacciare. Non so cosa sia successo, lo credevo un'altra persona".

COMING OUT

Raffaele, di 15 anni, contatta Telefono Azzurro a causa di "un problema di comunicazione" con la madre. Spiega che a seguito del proprio coming out, avvenuto circa un anno prima, i rapporti tra lui e il genitore si sarebbero incrinati. Inizialmente, infatti, la madre lo avrebbe appoggiato, "mi sono sentito capito e accettato". Ora la stessa rifiuterebbe ogni tipo di confronto sull'argomento, invitandolo a vedere film o leggere libri "che possono farmi cambiare idea e tornare etero", e vietandogli qualunque uscita con gli amici maschi. Il minore desidera poter recuperare serenità e comprensione nel proprio rapporto con la madre, per sentirsi sereno e accolto.

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO GLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER

OBIETTIVI

Bambini e adolescenti

Tutelare minori e realizzare servizi che rispondano ai loro bisogni, nel momento in cui sono minacciati e/o violati i loro diritti e il loro benessere psicofisico. Promuovere una vera e propria cultura dei diritti di minori e adolescenti.

Famiglie

Essere al fianco delle famiglie con gli strumenti necessari per accompagnare i figli nella consapevolezza dei loro diritti e nell'affrontare situazioni di abuso online e offline, disagio e trascuratezza.

Scuola

Essere partner al fianco di insegnanti e personale scolastico nell'accompagnare i minori alla conoscenza dei loro diritti, promuovere una cultura del rispetto, e progettare e sviluppare insieme strumenti e contenuti per educare i ragazzi nell'affrontare le minacce che li riguardano e che li vedono sia protagonisti, come in caso di bullismo, che vittime, in caso di abusi. Contribuire inoltre a creare una vera e propria cultura dei diritti digitale, che li guidi nelle loro esperienze online e promuovere la peer education, che renda i minori protagonisti dei loro percorsi di consapevolezza. Obiettivo della collaborazione della scuola è aiutare i minori a divenire cittadini digitali consapevoli.

Servizi sociali

Integrazione, collaborazione, sviluppo di progetti ad hoc sul territorio per intercettare il disagio dei minori, ovunque si manifesti, e dare una risposta pronta ed efficace nei casi in cui bambini e adolescenti siano minacciati.

Personale e Volontari

Coinvolgimento, formazione, partecipazione e valorizzazione professionale del team, in una logica di crescita continua e qualificazione costante.

Istituzioni

Progressivo rafforzamento della collaborazione con le istituzioni internazionali, nazionali e locali per garantire la collaborazione di Telefono Azzurro ai progetti di tutela e sicurezza dei minori e per lo sviluppo della cultura della tutela dei diritti di minori e adolescenti, in grado di rispondere alle loro esigenze con il cambiare dei tempi, della società, delle tecnologie, delle modalità relazionali.

Donatori

Dimostrare efficacia nel perseguire la missione e trasparenza nell'azione, oltre che creare una vera e propria comunità che si riconosce nei valori della tutela dei diritti e dei minori.

Enti pubblici e Forze dell'Ordine

Irrobustimento della collaborazione, anche in situazioni di emergenza, per favorire sempre più una copertura in termini di risposta tempestiva al disagio e agli abusi sui minori, sia sul territorio che nel mondo digitale.

Università e Istituti di Ricerca

Collaborazione congiunta nelle attività di studio, ricerca e indagine sulle condizioni dell'infanzia e condivisione di dati, informazioni, best practise per rafforzare la cultura dei diritti e la conoscenza specifica delle richieste dell'infanzia.

Media

Essere al fianco dei media nella narrazione corretta e rispettosa dei fatti che coinvolgono minori, rafforzare il rispetto delle regole che tutelano bambini e adolescenti nei fatti di cronaca e contribuire al dibattito pubblico e alla conoscenza diffusa di una cultura dei diritti dei minori e degli adolescenti.

Terzo Settore

Collaborazione virtuosa a progetti di tutela dei minori e partecipazione a iniziative che ne promuovano il rispetto. Creazione di una cultura dei diritti dei minori e del loro rispetto.

Comunità

Denuncia e conoscenza di situazioni di disagio e abuso. Supporto e creazione di strumenti di facile accesso per l'informazione, il sostegno e il supporto in tutte quelle tematiche che riguardano i più giovani, sia in termini di educazione che di gestione di situazioni problematiche.



IMPATTO: IL VALORE PER GLI STAKEHOLDER

Dal 1987 diamo ascolto a bambini e adolescenti che vivono situazioni di abuso e disagio.

Per primi abbiamo dato voce alle richieste di aiuto dei minori, attraverso il telefono.

Da allora siamo al fianco di bambini e adolescenti al telefono, sul web, in chat, a scuola, sul territorio. Non ci limitiamo all'ascolto e all'intervento.

Lavoriamo per la creazione e la diffusione di una vera e propria cultura dei diritti dei minori. Attraverso studi e ricerche, la collaborazione con istituzioni e organizzazioni in Italia e nel mondo, con le aziende, in maniera innovativa e al passo con i cambiamenti che interessano la società e coinvolgono bambini e adolescenti. Siamo promotori attivi della difesa dei diritti dei minori, e interveniamo laddove questi diritti sono minacciati. On-line e off-line.

Sentiamo la responsabilità di essere il primo e più autorevole punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà.

Questa responsabilità è il nostro impegno quotidiano e ci impone di aprirci al confronto e alla collaborazione con tutti coloro che a vario titolo – famiglie, personale della scuola, dei servizi, delle forze dell'ordine, istituzioni, mondo dell'associazionismo – contribuiscono a creare una cultura dei diritti che protegga bambini e adolescenti.

Da sempre sappiamo che il reale valore aggiunto del lavoro svolto da Telefono Azzurro consiste nel contributo dato alla creazione del diritto dei minori e del loro rispetto.

Per questo applichiamo ai nostri bilanci sociali l'approccio metodologico Un-Guru SEECuRe (Social, Economic, Environmental, Cultural Responsibility), poiché tutte le nostre attività hanno una valenza culturale – oltre che sociale – rilevante, in quanto volte alla creazione di una cultura dei diritti dei minori e della loro salvaguardia.

Il nostro obiettivo è infatti reagire con prontezza ai mutamenti sociali che impattano sulla vita dei minori e favorire, attraverso tutti i luoghi di relazione e interazione sociale – scuola, famiglia, luoghi di aggregazione, web e canali social – il benessere di bambini e adolescenti.

Dal 2005 Telefono Azzurro pubblica il proprio Bilancio Sociale come strumento di gestione e rappresentazione del valore sociale prodotto, rivolto a tutti gli stakeholder, un percorso che continua con coerenza con il presente documento, che integra quanto previsto per la rendicontazione degli Enti del Terzo Settore.

Il Bilancio Sociale 2021 è stato realizzato nel rispetto delle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell'Art. 14 Comma 1 D.LGS 117/2017” e in conformità al Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio

IMPATTO: IL VALORE PER GLI STAKEHOLDER

2019 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n.186 del 9 agosto 2019. Il Bilancio Sociale è stato approvato dal Consiglio Direttivo. Nel bilancio sono contenuti tutti i dati ritenuti adeguati a descrivere e permettere una corretta valutazione dell'operato di Telefono Azzurro. Il processo di redazione coinvolge la Direzione e i responsabili dei diversi uffici.

Tutti i bilanci sociali di Telefono Azzurro sono disponibili sul sito www.azzurro.it. Un estratto del bilancio è inoltre pubblicato su Azzurro Child, inviato a tutti i sostenitori attivi. Attraverso Azzurro Child è inoltre possibile consultare gli aggiornamenti sui progetti e le attività in corso. Al fine di garantire massima diffusione al Bilancio Sociale Telefono Azzurro da sempre realizza anche una versione sintetica del documento, in italiano e in inglese, e pubblica un estratto dei dati e degli indicatori su un'apposita pagina dedicata del mensile Vita. La versione analitica e sintetica viene distribuita ad alcuni stakeholder. Inoltre, in occasione di un apposito evento organizzato ogni anno, il Bilancio Sociale viene presentato ai media e informazioni sul documento sono condivise attraverso i canali social. Attraverso la newsletter di Telefono Azzurro viene comunicato agli iscritti il link per la consultazione del bilancio e si condividono alcuni stralci dei contenuti relativi ai risultati e all'impatto generato.

QUANTO VALGONO I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI?

Da sempre sappiamo che il valore aggiunto del lavoro svolto da Telefono Azzurro consiste nel contributo dato alla creazione del diritto dei minori e del loro rispetto.

Il presente bilancio sociale è stato realizzato applicando l'approccio **SEECuRe** (Social, Economic, Environmental, Cultural Responsibility) che è alla base della metodologia sviluppata dalla società di consulenza strategica di direzione Un-Guru e che prevede la valutazione e l'integrazione di tutti gli impatti creati da un'organizzazione. Si tratta di una scelta particolarmente idonea per Telefono Azzurro poiché tutta l'attività dell'associazione ha una valenza culturale rilevante, in quanto è volta alla creazione di una cultura dei diritti dei minori e della loro salvaguardia. Anche la dimensione sociale è di particolare importanza. L'attività svolta dall'associazione infatti intende reagire con prontezza ai mutamenti sociali che impattano sulla vita dei minori e favorire, attraverso tutti i luoghi di relazione e interazione sociale – scuola, famiglia, luoghi di aggregazione, web e canali social – il benessere di bambini e adolescenti.

TELEFONO AZZURRO SECONDO LA METODOLOGIA UN-GURU® SEECURE



© UN-GURU

STAKEHOLDER ENGAGEMENT



«Guardando alla Rete, occorre chiedersi qual è il bilanciamento tra libertà e controllo e a chi affidare il controllo, che non deve sfuggire alle istituzioni pubbliche ma che non può prescindere dalla collaborazione e dalla co-regolamentazione con soggetti privati»

GIACOMO LASORELLA
Presidente AGCOM



«Emerge la necessità di sistemi di age verification certi e serve una consapevolezza maggiore, per cui l'educazione, una vera e propria pedagogia digitale, è fondamentale. Anche per questo con Telefono Azzurro ci impegniamo in una campagna di sensibilizzazione»

PASQUALE STANZIONE
Presidente Autorità Garante
per i Dati Personali



«La scuola per definizione deve guardare al futuro, non guardare solo al presente con gli occhi rivolti al passato. Come insegnanti, come educatori, dobbiamo chiederci: stiamo davvero preparando i ragazzi per quello che sarà il mondo del 2030?»

MICHELE COLAJANNI
Docente di Ingegneria
informatica, Univ. di Bologna



«La scuola non deve mai nascondere la testa sotto la sabbia, o rimandare le questioni che riguardano i nostri ragazzi. Se ci sono delle difficoltà e delle emergenze vanno affrontate, puntando sulle competenze»

ANTONELLO GIANNELLI
Presidente Ass.Nazionale
dei Presidi



«La privacy deve essere riconosciuta come un diritto fondamentale dell'uomo, e oggi la fiducia è la valuta più importante. Le aziende devono lavorare per sviluppare tecnologie che garantiscano in ogni passaggio il concetto della fiducia intrinseca»

AGOSTINO SANTONI
Ceo di CISCO



«È preoccupante constatare inoltre la diminuzione da parte delle persone della capacità e fiducia nel saper gestire i rischi online, segnale questo della necessità costante di portare avanti progetti di sensibilizzazione su questi temi»

SILVIA CANDIANI
AD Microsoft Italia



«L'uso della Rete non va demonizzato, ma va visto criticamente. Serve un'educazione digitale in cui gli adulti di riferimento giochino un ruolo attivo, soprattutto ora che sono cresciute le ore trascorse dai ragazzi sul web»

CARLA GARLATTI
Autorità garante per
l'Infanzia e l'Adolescenza

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

«Ho incontrato per la prima volta il Telefono Azzurro a 7 anni, in occasione di un incontro con i volontari sul tema delle molestie e degli abusi verso i minori. Sembrano temi complicati, troppo crudi per dei bambini, eppure in quel momento ho avuto la sensazione di essere coinvolta in un momento importante, in cui qualcuno mi stava proteggendo non nascondendomi la verità ma fornendomi gli strumenti per capire a quali pericoli sarei potuta andare incontro e come comportarmi di conseguenza. Essere ora parte di questa associazione, in qualità di volontaria di Servizio civile, mi carica di un grande orgoglio ma anche di un importante senso di responsabilità, nei confronti di ragazzi e ragazze che spesso si trovano a vivere in una realtà complessa, difficile da decifrare e piena di insidie. Parlare con loro, partecipare alle loro condivisioni, sentire il loro punto di vista, costituiscono tutte un'occasione importante per farli sentire maggiormente ascoltati e coinvolti nelle vicende della loro quotidianità. Gli incontri nelle scuole e nei centri estivi mi regalano il privilegio di sentirmi un piccolo ponte tra loro e il mondo degli adulti, da cui ancora troppo spesso non sono considerati come meriterebbero, e di aiutarli a capire quali sono gli strumenti migliori per gestire al meglio le diverse situazioni che potrebbero dover affrontare nel loro percorso di crescita, tanto come singoli quanto come parte di una collettività»



VALENTINA

Volontaria di Padova



CLIZIA

Volontaria di Padova

«Da quando ho iniziato il Servizio Civile da Telefono Azzurro, il mio bagaglio si è riempito di molti racconti, di storie ed emozioni che i più piccoli mi riferiscono con la spontaneità che sempre li caratterizza. Ascoltare le loro esperienze mi permette di guardare il mondo da un punto di vista che noi adulti a volte dimentichiamo che esista. Non saprei dire se sono io che sto insegnando molto a loro o se sono loro che stanno regalando tanto a me: credo che risieda in questo la bellezza di ciò che in Telefono Azzurro si può fare»



LAURA

Volontaria di Rovigo



«L'esperienza di Servizio Civile mi ha offerto, sin dai primi giorni, un modo per mettermi in gioco e aprirmi a nuove esperienze lontane dal mio percorso personale. Questo mi ha aiutata molto a migliorare il mio carattere, molto spesso introverso, e a scoprire di riuscire a raggiungere obiettivi che non pensavo di poter raggiungere. Nelle attività scolastiche mi è capitato di incontrare bambini e ragazzi che spesso sembrava non aspettassero altro se non avere la possibilità di parlare con persone nuove e diverse dalla cerchia famiglia-scuola a cui sono abituati. Soprattutto i più piccoli, più che come "esperta", mi hanno considerata proprio come un'amica nuova con cui parlare e da cui ricevere consigli. Infatti, in queste esperienze, mi sono sentita importante e di supporto per i ragazzi che si sono aperti e confidati, raccontando le loro difficoltà ed esperienze sui temi principali che trattiamo. Tra questi, il fenomeno del Bullismo raccontato spesso dalla parte della vittima ma anche dal punto di vista del bullo e l'uso di Internet personale e come sono loro stessi d'aiuto e insegnanti ai genitori o ai nonni. Quello che mi ha colpito di più è stato soprattutto, dato il periodo che stiamo vivendo, vedere le difficoltà che hanno avuto nello stare in casa senza poter andare a scuola e stare insieme ai coetanei. Ad esempio, una bambina alla nostra domanda "Come state? Siete contenti di essere tornati a scuola?" ha risposto "Sì, mi sentivo sola". Infine, questa esperienza la sto trovando molto costruttiva ed è bello poter raccogliere reazioni, opinioni ed idee di ragazzi e bambini, anche piccoli, riguardo i temi proposti che molto spesso sorprendono considerata la loro età»

TELEFONO AZZURRO: L'IMPATTO. COSA FACCIAMO

A young man with dark hair is looking down at a smartphone in his hands. He is wearing a black and white long-sleeved shirt. The background is blurred, showing another person sitting at a desk in a dimly lit room. A blue banner is overlaid on the bottom right of the image.

19696 ASCOLTO E CONSULENZA

IL MODELLO OPERATIVO DI TELEFONO AZZURRO

“Se chiamo, poi cosa succede?”

Accoglienza. “Pronto Telefono Azzurro ...” o “Benvenuto nella chat di Telefono Azzurro”

Quando un bambino o un adolescente sentono che il loro problema è diventato troppo grande per continuare ad essere gestito in solitudine e si convincono che non è da deboli chiedere aiuto, comprendono che il primo passo per uscirne è parlarne con qualcuno.

Ascolto e supporto

Molte volte succede che quel “qualcuno” sia Telefono Azzurro. E così l'operatore accoglie la sua richiesta di aiuto e il suo bisogno e, rispettando i suoi tempi, i suoi sentimenti e la sua storia, offre uno spazio di ascolto attivo volto a comprendere il problema, approfondire il contesto di riferimento, contenere il disagio e valutare il suo stato di benessere; laddove possibile, coinvolge gli adulti di riferimento nel percorso di aiuto. La costruzione di un rapporto di fiducia, capace di far sentire bambini e adolescenti a proprio agio e non giudicati, diventa un momento fondamentale nella relazione di aiuto.



Azioni concrete

Lo spazio di ascolto e di consulenza offerti, molto spesso, sono già di per sé un intervento importante di aiuto e supporto per i bambini e gli adolescenti in difficoltà. In alcuni casi, tuttavia, l'ascolto telefonico o in chat rappresenta la prima fase di un percorso di aiuto che può prevedere un ulteriore passaggio operativo affidato alla Rete dei Servizi presenti sul territorio al fine di attivare specifici interventi di sostegno psicologico, di supporto educativo e/o di tutela. Ogni situazione è diversa, unica e singolare così come le soluzioni e le azioni che Telefono Azzurro può mettere in campo.

Sinergie e collaborazione con la Rete

Gli interventi coordinati con i Servizi del territorio preposti alla tutela dei bambini e degli adolescenti possono ridurre la ripetizione delle violenze, contenere una condizione di disagio, prevenire l'acuirsi delle problematiche e fornire un supporto a breve, medio e lungo termine al bambino e alla sua famiglia. L'operatore continua a garantire il proprio ruolo di collaborazione e di facilitatore di comunicazione tra bambini, adolescenti, famiglie e professionisti del territorio attraverso momenti di aggiornamento sul caso e di follow up.



19696 ASCOLTO E CONSULENZA



19696 LINEA GRATUITA PER BAMBINI E ADOLESCENTI

Dalla sua nascita nel 1987 fino al 2021 sono stati gestiti **84.550 casi**

NEL 2021
3.573 casi gestiti
(in linea con il 2020)

Media di 297 casi gestiti al mese, circa 10 al giorno, nel 2021

Telefono Azzurro fonda la sua storia e affonda le sue radici nell'attività di ascolto attivo di bambini e adolescenti, dei loro problemi e, soprattutto, dei loro bisogni. Un osservatorio privilegiato e una cassa di risonanza per l'intera collettività sulle tematiche della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza.

Il Servizio di Ascolto e Consulenza (Helpline), attraverso la linea telefonica 19696 e la chat accessibile dal sito www.azzurro.it/chat, fornisce una risposta al bisogno dei bambini e degli adolescenti di essere ascoltati, accolti, creduti e concretamente aiutati. Uno spazio gratuito, sempre disponibile, riservato e sicuro.

Accoglienza - Quando un bambino o un adolescente sente che il proprio problema è diventato troppo grande per continuare a essere gestito in solitudine, superando la convinzione che chiedere un aiuto sia da deboli, comprende che il primo passo per uscirne è parlarne con qualcuno. È importante che proprio in quel momento trovi disponibile un adulto.

Azioni concrete - L'ascolto telefonico o in chat rappresenta la prima fase di un percorso di aiuto che può prevedere un ulteriore passaggio operativo affidato alla Rete dei Servizi presenti sul territorio al fine di attivare specifici interventi di sostegno psicologico, di supporto educativo e/o di tutela. Ogni situazione è diversa, unica e singolare. Gli interventi coordinati con i Servizi e le Autorità del territorio preposti alla tutela dei bambini e degli adolescenti sono volti a fornire un supporto nel breve, medio e lungo termine al minore e alla sua famiglia. In seguito alla prima fase di segnalazione del caso, l'operatore continua a garantire il proprio ruolo di collaborazione e di facilitatore di comunicazione tra bambini, adolescenti, famiglie e professionisti del territorio attraverso momenti di aggiornamento sul caso e di follow up.

Caratteristiche della Helpline 19696

- **È attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno**, attraverso la linea 19696 e la chat one to one
- è **totalmente gratuita** per chi chiama
- è accessibile **da telefonia fissa e mobile** sull'intero territorio nazionale
- offre **ascolto, supporto e aiuto concreto**, all'interno di uno spazio di consulenza psico-pedagogica, a bambini, adolescenti e adulti per tutte quelle situazioni che possono nuocere al loro sviluppo psico-fisico
- **collabora con i Servizi del territorio** preposti alla tutela dei bambini e degli adolescenti e alla presa in carico del disagio, informandoli del caso quando funzionale al loro benessere, sia con **obiettivi di prevenzione sia con obiettivi di tutela**
- è gestita da **personale qualificato**, specificamente selezionato e formato
- è dotata di **strumenti innovativi** per la raccolta dei dati e la gestione delle informazioni relative ai casi
- è **monitorata costantemente** sulla base degli standard qualitativi e organizzativo-gestionali della "Carta Europea delle Linee Telefoniche per l'Infanzia" e dei sistemi di certificazione di qualità.

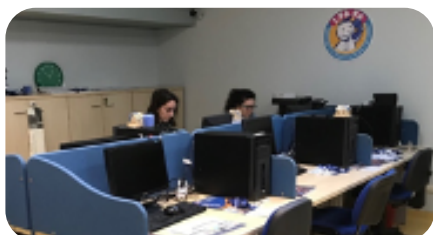
A chi si rivolge

Bambini e adolescenti

La Linea 19696 e il servizio ch@t di Telefono Azzurro sono i canali principali attraverso i quali bambini e adolescenti, fino ai 18 anni, possono chiedere direttamente aiuto e/o parlare delle loro difficoltà attraverso uno spazio dedicato di ascolto. Il Servizio ch@t, accessibile dal sito www.azzurro.it, è oggi il canale di contatto maggiormente utilizzato dai ragazzi poiché risponde in modo efficace e innovativo al loro bisogno di stare in contatto nei luoghi virtuali e di chiedere aiuto senza esporsi.

Genitori, insegnanti, adulti di riferimento

Gli adulti di riferimento hanno la possibilità di ricevere aiuto e supporto in merito a situazioni di disagio e/o pregiudizio in cui si trovano bambini e ragazzi attraverso uno spazio telefonico di consulenza psicopedagogica a loro dedicato.



19696 ASCOLTO E CONSULENZA

CENTRO ASCOLTO E CONSULENZA 19696



Le linee di Ascolto e Consulenza (Helpline) di Telefono Azzurro sono state la prima risposta al bisogno dei bambini e degli adolescenti di essere ascoltati: sono operative, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, attraverso la linea telefonica 19696 e la ch@t accessibile dal sito www.azzurro.it/chat.

3.573

CASI GESTITI
[+39,2%
rispetto
al 2019]

3.706

I MINORI
COINVOLTI
[il 31% tra
11 e 14 anni]

**OLTRE
297**

CASI GESTITI
al mese

MOTIVAZIONI



32,54%

**SALUTE
MENTALE**
[+8% rispetto al 2020]

16,44%

ABUSI E VIOLENZE

23,46%

**DIFFICOLTÀ
RELAZIONALI**

10,4%

**SITUAZIONI DI
RISCHIO FAMILIARE**

DOVE

65,52%



MURA DOMESTICHE

3,89%



IN RETE

8,06%



SCUOLA

Rispetto al 2020, il numero di motivazioni relative all'Area della Salute Mentale è incrementato dell'8%, quelle relative all'Area delle Difficoltà relazionali del 3%, quelle relative all'area dei Problemi scolastici del 26%.

Allo stesso tempo, emerge un lieve incremento anche delle motivazioni relative all'area degli Eventi traumatici (dalle 75 del 2020 alle 104 del 2021). Rispetto all'anno precedente, il numero di casi avvenuti tra le mura domestiche è incrementato del 6% (dai 2.218 del 2020 ai 2.341 del 2021) e di quelli avvenuti a scuola del 48% (dai 194 del 2020 ai 288 del 2021).

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

La complessità e l'unicità delle diverse richieste di aiuto al Servizio 19696 necessitano di un'attenta analisi e valutazione di tutti gli elementi del caso da parte degli operatori, al fine di poter identificare l'intervento più appropriato per ogni specifica situazione.

Formazione in ingresso

La formazione di una nuova risorsa è volta a fornire gli strumenti tecnici, contenutistici e procedurali affinché possa accogliere e gestire adeguatamente, in linea con il Modello di Telefono Azzurro, tutte le richieste di aiuto che pervengono attraverso i diversi canali.

La metodologia adottata fa riferimento a un modello interattivo di apprendimento che prevede l'alternanza di momenti di approfondimento teorico a momenti di training on the job.

La formazione teorica affronta differenti aree relative all'ascolto e alla comunicazione con bambini, adolescenti, e adulti, contestualizzati nei differenti canali (telefono, chat, mail, app...), nonché alla consulenza relativa ad aree tematiche quali l'abuso e la violenza offline e online (grooming e pedopornografia online), la salute mentale (ideazione e agiti anticonservativi, depressione, ansia, paura, bassa autostima), i rischi dell'online (cyberbullismo, sexting, sextortion) e le difficoltà relazionali nei differenti contesti.

Alla formazione teorica si affianca il cosiddetto training on the job che prevede l'iniziale affiancamento in ascolto da parte della nuova risorsa agli operatori esperti per l'acquisizione delle modalità di accoglienza dei

contatti in ingresso e della relativa gestione successiva del caso in tutte le sue fasi operative; successivamente, l'affiancamento avrà l'obiettivo di supportare gradualmente la nuova risorsa alla gestione diretta della richiesta di aiuto fino alla gestione in autonomia del caso. Numerosi e costanti sono i momenti di affiancamento al nuovo operatore, confronto e supervisione del caso da parte del Referente del Servizio. La formazione si avvale di formatori interni, esterni, di piattaforma FAD e di webinar. Nato dal confronto con gli omologhi europei, nel corso del 2021 è stato inoltre introdotto un nuovo **Manuale di formazione per l'operatore di Telefono Azzurro**, uno strumento attraverso il quale consolidare le pietre miliari del modello di riferimento della Fondazione, nonché alcuni principi base della consulenza.

Formazione permanente per gli operatori

Nel corso del 2021 gli operatori hanno avuto la possibilità di partecipare ai seguenti eventi sulle tematiche di pertinenza del Servizio:

- Safer Internet Day 2021, "An Internet We Trust - Società digitale 2030, come arrivarci?", organizzato da Telefono Azzurro, 8 febbraio 2021
- Safer Internet Day 2021, "An Internet We Trust - Esplorando la sicurezza e il benessere nel mondo digitale", organizzato da Telefono Azzurro, 9 febbraio 2021
- Safer Internet Day 2021 "Together for a better internet", organizzato dal

MIUR, 9 febbraio 2021

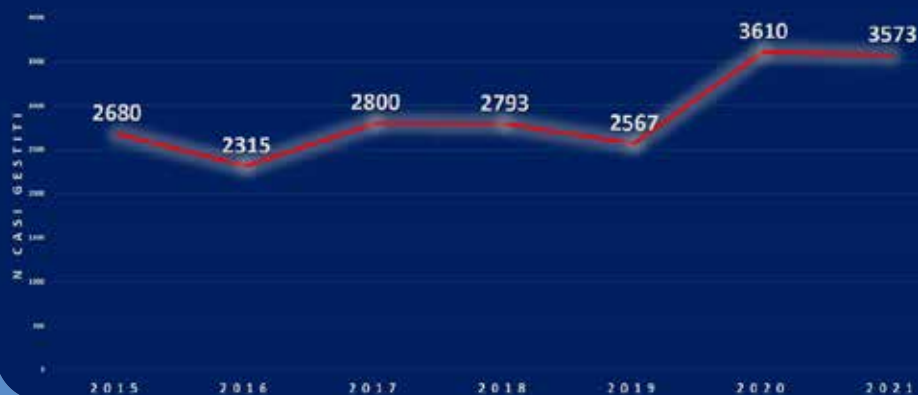
- Safer Internet Forum (SIF), 5-7 ottobre 2021

Assessment helpline operator

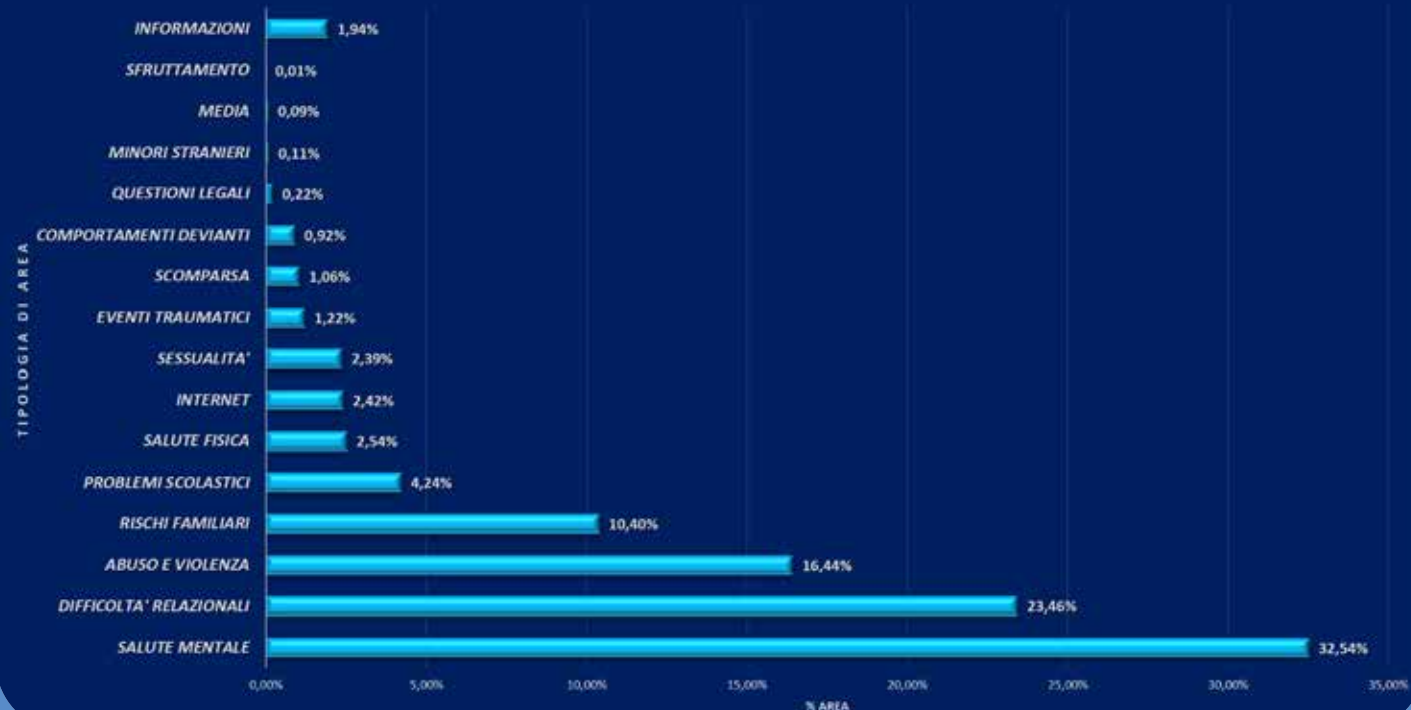
Nel corso del 2021 sono state organizzate periodiche giornate di assessment e sono stati inseriti 6 nuovi operatori che hanno seguito uno specifico percorso in ingresso di formazione, di orientamento e qualificazione. Durante le sessioni di assessment, accanto alla valutazione delle più generiche conoscenze legate ai diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, si approfondiscono le conoscenze dei candidati nell'ambito dei nuovi bisogni dei ragazzi legati ai rischi del mondo del Digitale (cyberbullismo, sexting, sextortion, revenge porn, grooming, gaming...), in aggiunta alle loro conoscenze teoriche e pratiche nell'ambito dell'ascolto, della consulenza e della Rete dei Servizi territoriali di riferimento.

19696 ASCOLTO E CONSULENZA I DATI DEL 2021

CASI GESTITI



AREE DELLE MOTIVAZIONI DEI CASI GESTITI



19696 ASCOLTO E CONSULENZA I DATI DEL 2021

LUOGO IN CUI SI SONO VERIFICATI I CASI GESTITI



REGIONI IN CUI SI SONO VERIFICATI I CASI GESTITI

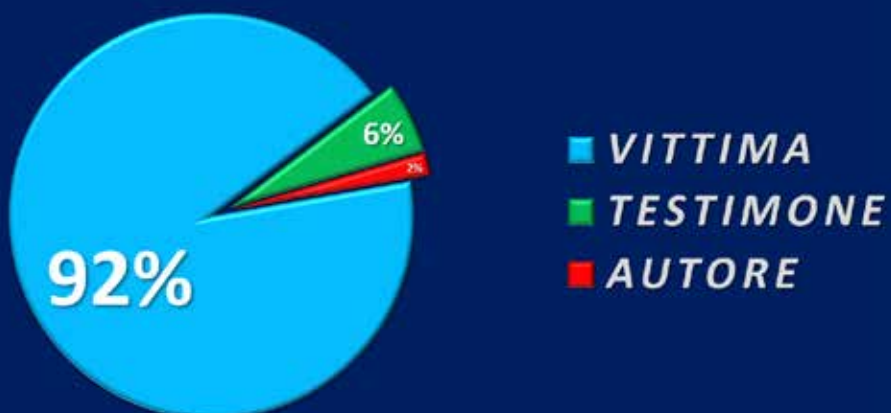


*informazione nota nell'83% dei casi gestiti

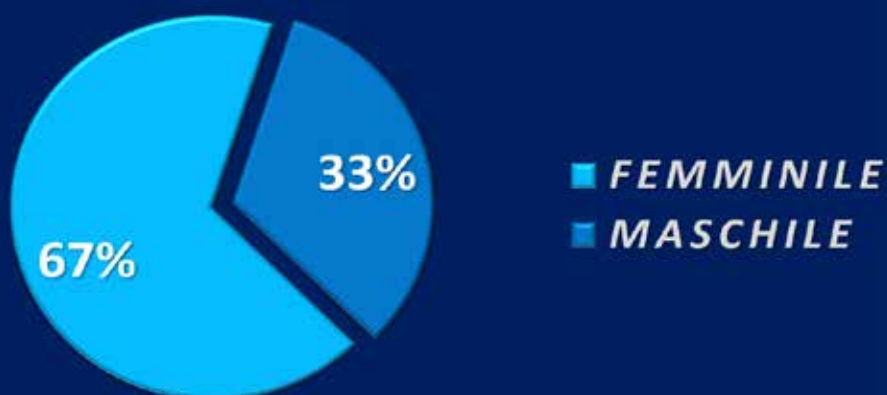
19696 ASCOLTO E CONSULENZA

ALCUNI DATI DEL 2021

RUOLO DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI

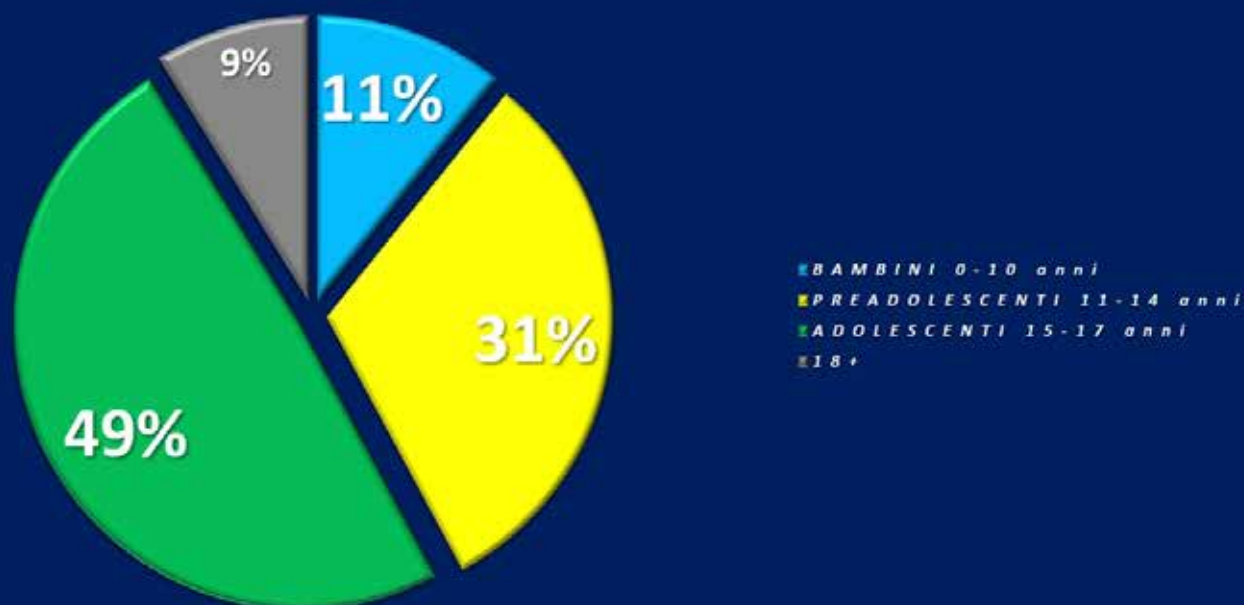


SESSO DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI



19696 ASCOLTO E CONSULENZA I DATI DEL 2021

CLASSE D'ETÀ DEI MINORI COINVOLTI



PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI GESTITI



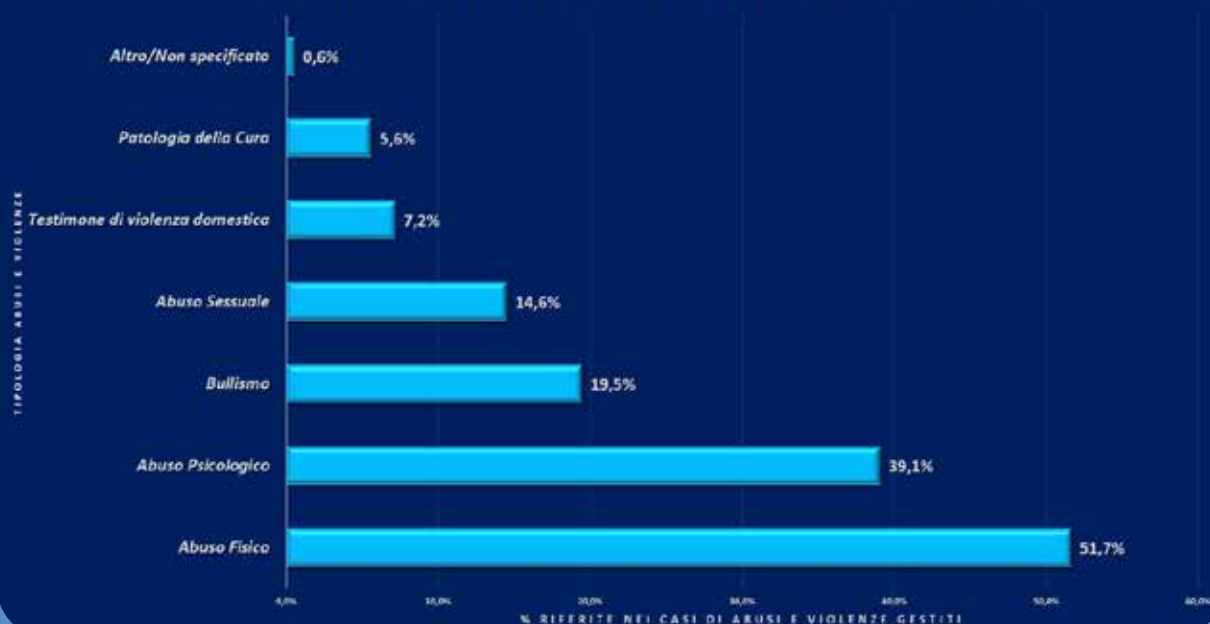
19696 ASCOLTO E CONSULENZA

ALCUNI DATI DEL 2021

CLASSE D'ETÀ DEI PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI GESTITI

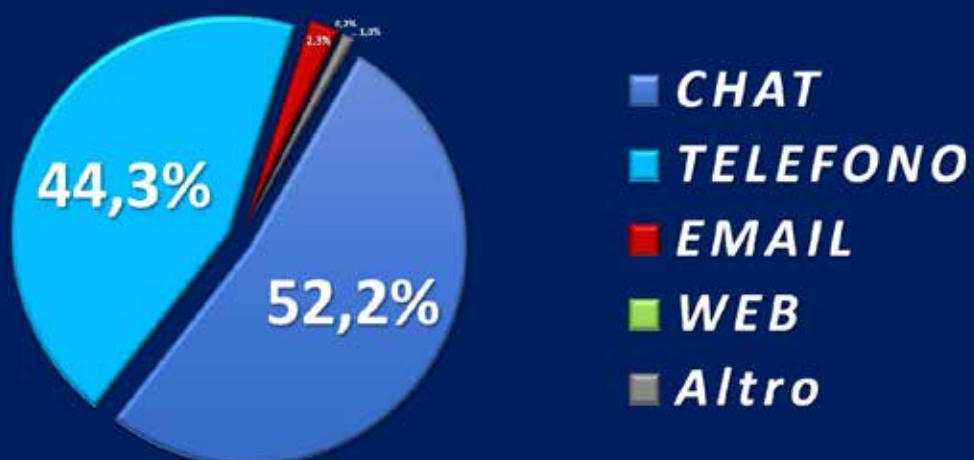


MOTIVAZIONI RIFERITE NEI 1.010 CASI GESTITI

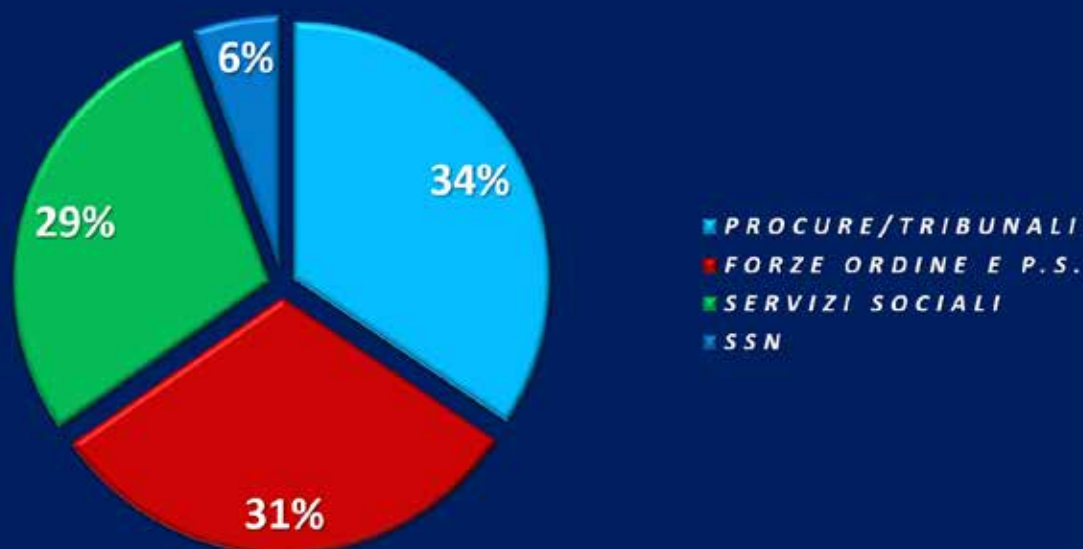


19696 ASCOLTO E CONSULENZA I DATI DEL 2021

CANALE DI GESTIONE DEI CASI



ATTIVAZIONE DELLA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI



19696. IL FUTURO

Al fine di migliorare e potenziare il Servizio di Ascolto è in atto un **piano quinquennale di sviluppo** della nuova infrastruttura e struttura che possa:

- offrire una **più facile accessibilità** alle piattaforme e agli strumenti di Telefono Azzurro online
- raggiungere **una migliore comprensione dei bisogni e delle aspettative dei bambini** (e di altri obiettivi) riguardo al servizio di Telefono Azzurro, per un miglioramento continuo delle nostre prestazioni
- garantire un'**erogazione dei servizi più efficiente e rispondente** (strumenti online e linee telefoniche)
- facilitare la **gestione dei dati** in tempo reale, utili per le attività di valutazione delle prestazioni
- stimolare la **condivisione delle conoscenze** tra i professionisti.





114 ASCOLTO ED EMERGENZA

114 EMERGENZA INFANZIA



114 EMERGENZA INFANZIA

Dalla sua nascita nel 2003 fino al 2021 sono stati gestiti **28.495 casi**

NEL 2021
2.575 casi gestiti
(+40% rispetto al 2020)

Media di oltre 214 casi gestiti al mese, circa 7 al giorno, nel 2021

Il 114 Emergenza Infanzia, gestito senza soluzione di continuità da Telefono Azzurro dal 2003, anno della sua istituzione, è un Servizio multicanale di emergenza di pubblica utilità che nei 18 anni di attività **ha gestito oltre 28.000 casi di emergenza.**

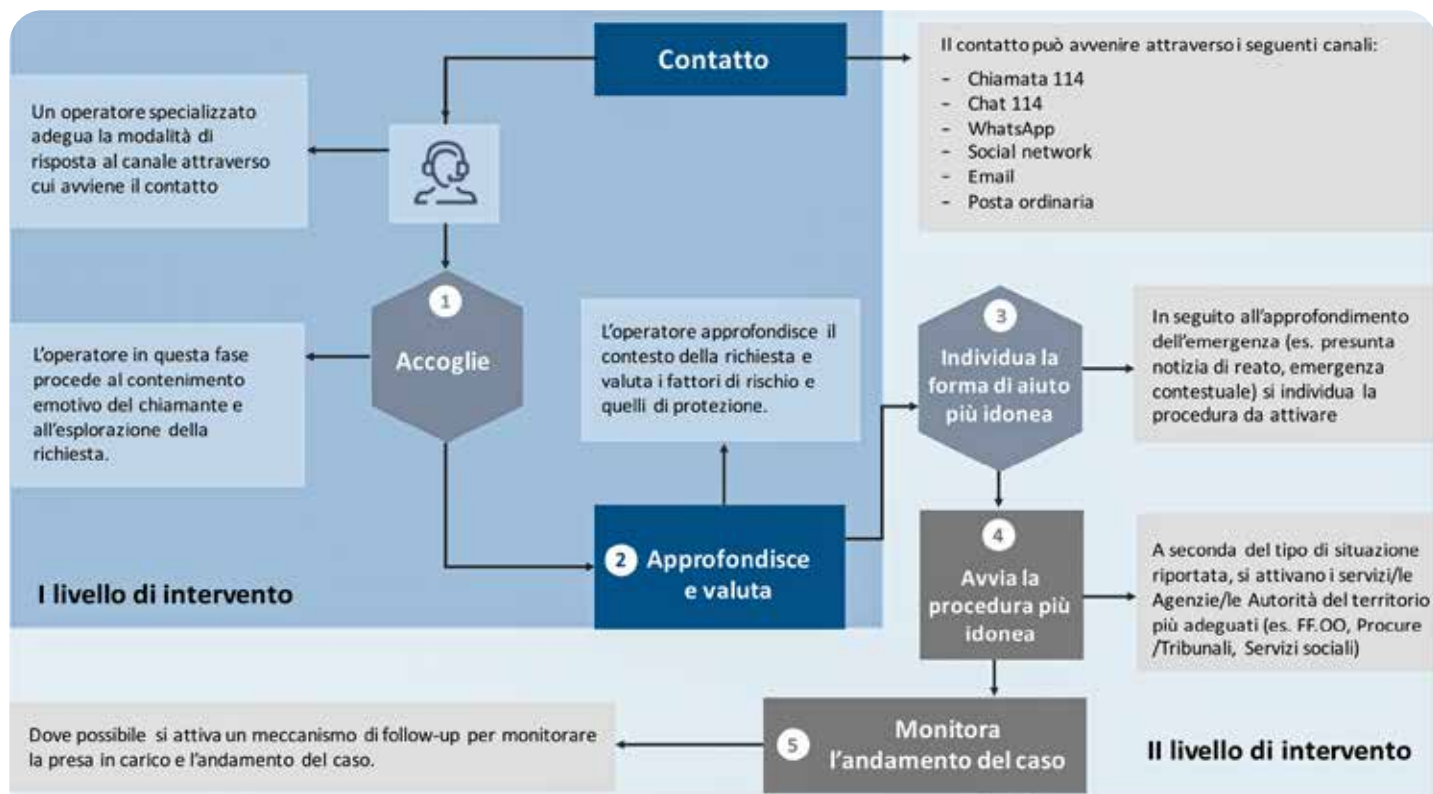
Il 114 Emergenza Infanzia è un Servizio accessibile da parte di chi voglia segnalare **situazioni di emergenza, rischio e/o pregiudizio** riguardanti l'infanzia e l'adolescenza. È **gratuito, multilingue, attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno**, ed è rivolto sia a bambini e adolescenti fino ai 18 anni, sia agli adulti e agli operatori dei servizi ed è **accessibile attraverso il numero 114, la chat presente sul sito e whatsapp.**

Il Servizio offre assistenza psicologica e consulenza psico-pedagogica, legale e sociologica in situazioni di disagio che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti e può comportare l'attivazione di una rete dei servizi del territorio utile a sostenere le vittime delle emergenze.

Il modello di intervento del Servizio 114 Emergenza Infanzia è **multiagency**, ovvero prevede il coinvolgimento di diversi servizi e istituzioni locali (per es. Forze dell'Ordine, Servizi Sociali e di Salute Mentale, Procure e Tribunali); ciò al fine di fornire al minore non solo una gestione immediata dell'emergenza, ma anche di facilitare la costruzione di un progetto a medio-lungo termine, che permetta di seguire nel tempo il minore, e il suo nucleo familiare, sostenendolo e garantendo la presa in carico effettiva del caso.

Il 114 è attualmente promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri ed è dallo stesso co-finanziato; le attività dell'anno 2021 rientrano nella cornice della Convenzione triennale siglata tra la Fondazione e il Dipartimento per le Politiche della Famiglia a decorrere dal 1°luglio 2019. Budget del progetto in corso (1 Luglio 2019 - 30 giugno 2022)

LA GESTIONE OPERATIVA DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA



FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Al fine di assicurare una gestione qualificata e un aggiornamento costante delle metodologie di intervento, Telefono Azzurro da sempre si avvale della collaborazione di personale specializzato e adeguatamente formato, sia in ingresso (formazione di orientamento e qualificazione), sia in itinere rispetto ai temi emergenti e/o alle necessità implicate nella gestione quotidiana dei casi.

Nel corso del 2021 sono stati inseriti 4 nuovi operatori, i quali hanno regolarmente seguito una formazione pre-ingresso ed una *in itinere*.

La formazione pre-ingresso è tesa a offrire una formazione specialistica sulle tecniche di ascolto attivo dell'utente e di intervento nelle situazioni di emergenza. L'esperienza di training garantisce l'acquisizione e/o il consolidamento delle competenze adeguate a poter ricoprire il ruolo di operatore del Servizio 114, in modo da saper accogliere, contestualizzare e gestire le richieste di aiuto relative a situazioni in cui siano coinvolti uno o più minori. Ciò tramite molteplici canali di contatto differenti, quali telefono, chat, Whatsapp o social, i quali richiedono l'utilizzo di strategie comunicative e linguaggi adeguati. Ogni contatto gestito prevede inoltre un costante confronto: internamente, tra l'operatore, il team leader e il referente del servizio; esternamente, con i servizi/agenzie/Autorità del territorio più adeguati alle specificità di ogni singolo caso. Il percorso di formazione proposto da Telefono Azzurro consente di acquisire e/o consolidare una concreta

expertise nel campo dell'ascolto attivo, nell'accoglienza e nella gestione dell'emergenza, che veda coinvolti uno o più minori; ciò rispetto ai principali seguenti temi: abuso e violenza (online e offline) nei confronti di bambini e adolescenti; abuso fisico; abuso psicologico; patologie della cura; abuso sessuale e pedofilia; violenza domestica e assistita; rischi dell'online (es. sexting, sextortion, grooming, Child Sexual Abuse Material, cyberbullismo); comportamenti a rischio e salute mentale: atti autolesivi, ideazione suicidaria e tentativi di suicidio, dating violence, uso e abuso di droghe e alcool, disturbi del comportamento alimentare. I momenti di supervisione che Telefono Azzurro garantisce ai propri operatori, talvolta anche avvalendosi di professionisti esterni, sono volti a confrontarsi sulla gestione del caso specifico e sulle eventuali criticità emerse in tal senso, garantendo così il mantenimento di elevati standard qualitativi del Servizio erogato; inoltre, consentono anche di usufruire di spazi di ascolto, individuali o in gruppo, nei quali poter condividere la propria esperienza in qualità di operatori di un servizio che gestisce delicate tematiche di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza.

Inoltre, al fine di mantenere costante la formazione e l'aggiornamento delle risorse in servizio, sono invece stati garantiti regolari **momenti di supervisione** volti a confrontarsi sulla gestione del caso specifico e sulle eventuali criticità emerse in tal senso. Al fine di condividere il valore, anche formativo, oltretutto divulgativo e di sensibilizzazione di eventi organizzati dalla Fondazione o

di rilevanza sui temi centrali per il Servizio, è stata promossa la partecipazione degli operatori agli eventi elencati di seguito. Il report dei contenuti e/o i materiali formativi messi a disposizione e/o le best practice e/o gli articoli o altri contributi scientifici emersi durante tali eventi sono stati condivisi con l'intero gruppo degli operatori del Servizio 114 Emergenza Infanzia.

- Giornata nazionale contro la Pedofilia e la Pedopornografia, Palazzo Borromeo, Roma, 5 maggio 2021
- INHOPE Online Members Meeting, 14 dicembre 2021
- INHOPE Online Hotline Training Meeting, 15-16 dicembre 2021
- Seminario online di due moduli, intitolato "L'intervento psicologico con persone LGBTQIA+", svolto sulla piattaforma psicologia.io, condotto dal Prof. Prunas e dalla Dott.ssa Anzani
- Seminario in presenza "Identificazione, prevenzione e trattamento dei comportamenti suicidari" IRCCS Fatebenefratelli di Brescia, condotto dal Prof. Diego De Leo, 19 e 20 ottobre 2021
- "Il diritto di fidarsi. La sfida di rendere sicuro il rapporto di bambini e adolescenti con gli adulti di fiducia", Giornata europea per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e gli abusi, 18 novembre 2021 Scuderia di Palazzo Alteri, Roma.
- Safer Internet Forum, 2021

L'ATTIVITÀ DELLA HOTLINE “CLICCA E SEGNALE”

Con l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sui fenomeni di abuso emergenti legati all'utilizzo delle nuove tecnologie, coerentemente con quanto previsto anche dall'Avviso pubblico di assegnazione del Servizio 114, Telefono Azzurro garantisce con costanza la gestione di un servizio ad hoc di segnalazione dei contenuti illegali e/o dannosi che l'utente riscontri essere presenti in Rete, o sui media (es. carta stampata, radio, tv). Nello specifico, le segnalazioni vengono raccolte attraverso il servizio di Hotline “Clicca e segnala”, ospitato sia sul sito <http://114.it/segnalazioni/>, sia sul sito <https://azzurro.it/clicca-e-segnala/>.

In aggiunta al form online, qualora l'utente non abbia la possibilità, o riscontri delle difficoltà, nel segnalare tali contenuti attraverso l'apposita sezione, può avvalersi del supporto telefonico dell'operatore del Servizio 114 Emergenza Infanzia. In occasione di ogni segnalazione di questo tipo, l'operatore sottolinea all'utente, inoltre, di non attivarsi in alcun modo per cercare ulteriori informazioni in merito ai contenuti accidentalmente incontrati, seppur eventualmente utili a circostanziare meglio la segnalazione, poiché tale iniziativa potrebbe configurarsi, dal punto di vista legale, come ricerca proattiva di materiale illecito. Tale ulteriore disponibilità offerta all'utente è volta, da un lato, a diffondere conoscenze e consapevolezza rispetto a una materia tanto delicata, e dall'altro, a introdurre ogni strumento utile a rinforzare il ruolo centrale che la società civile ricopre.

Si può procedere alla segnalazione mantenendo l'anonimato, oppure condividendo le proprie generalità. Le segnalazioni dagli utenti vengono inoltrate, senza prior assessment, al Centro Nazionale di Contrasto alla Pedo-pornografia On-line (C.N.C.P.O.) della Polizia Postale, con il quale Telefono Azzurro ha uno specifico Protocollo d'intesa. I limiti dell'attuale cornice legislativa del nostro Paese non consentono, infatti, ad entità differenti dalle Forze dell'Ordine di valutare le segnalazioni; Telefono Azzurro mira ad allinearsi agli standard internazionali che vedono le Hotline parte attiva del processo di assessment di tali contenuti, anche grazie al supporto dei network dei quali fa parte e, proprio a tal fine, anche durante il 2021 sono continuate le interlocuzioni istituzionali.

114 EMERGENZA INFANZIA NEL 2021



LINEA 114 EMERGENZA INFANZIA

È il servizio rivolto a tutti coloro vogliano segnalare una situazione di pericolo e di emergenza in cui sono coinvolti bambini e adolescenti. È gratuito, multilingue, attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, accessibile attraverso il numero 114, la chat presente sul sito, whatsapp e APP (iOS e Android).

2.575

CASI GESTITI
[+40,8%
rispetto
all'anno 2020]

2.883

**I MINORI
COINVOLTI**
[il 31% tra
11 e 14 anni]

**OLTRE
214**

**CASI GESTITI
al mese**

MOTIVAZIONI

34,8%

ABUSI E VIOLENZE
+34% rispetto al 2020

13%

SALUTE MENTALE
[triplicato rispetto al 2020]

16,4%

**SITUAZIONI DI
RISCHIO FAMILIARE**

6,2%
INTERNET



DOVE

53,6%



MURA DOMESTICHE

10,6%



IN RETE

5,9%



SCUOLA

Casi gestiti 2021: 2.575 casi (+40,8% rispetto all'anno 2020, durante cui sono stati gestiti 1.826 casi, e +49,9% rispetto all'anno 2019, durante cui sono stati gestiti 1.718 casi), con una media di oltre 214 casi gestiti al mese e oltre 7 casi gestiti al giorno.

Rispetto all'anno 2020, il numero di motivazioni relative all'area Abuso e Violenza è incrementato del 34%, quelle relative all'area delle Situazioni di Rischio Familiare del 45%. Allo stesso tempo, sono più che triplicate le motivazioni relative all'area della Salute Mentale (dalle 268 del 2020 alle 817 del 2021) e delle Difficoltà Relazionali (dalle 162 del 2020 alle 506 del 2021). Inoltre, sono quasi triplicate le motivazioni relative all'area Internet (dalle 140 del 2020 alle 389 del 2021) e all'area dei Problemi scolastici (dalle 45 del 2020 alle 131 del 2021).

Rispetto al 2020, il numero di casi avvenuti tra le mura domestiche è incrementato del 45% (1.380 nel 2021 e 951 nel 2020).

Allo stesso tempo, il numero di casi avvenuti in Rete è più che raddoppiato rispetto all'anno precedente (dai 108 del 2020 ai 273 del 2021). Quasi raddoppiati sono anche i casi avvenuti a scuola (dai 77 del 2020 ai 152 del 2021).

QUANTO ANCORA? PANDEMIA COVID-19

“Quanto ancora?”: la pandemia vista con gli occhi del Servizio 114 Emergenza Infanzia

Il Covid-19 è stato un'onda anomala che si è abbattuta anche sul Servizio 114 Emergenza Infanzia, punto di riferimento per bambini e ragazzi che, spesso in pregresse situazioni di difficoltà o pregiudizio, hanno dovuto fare i conti con una situazione fuori dall'ordinario. Tale situazione generale ha infatti posto delle sfide cruciali per il Servizio 114, imponendo la necessità di assolvere all'immutato dovere di proteggere bambini e ragazzi, ma facendo necessariamente ricorso ad un approccio liquido per rispondere alle richieste di aiuto con le risorse disponibili e le regole vigenti in quel preciso momento e in quello specifico territorio. Tutto questo a fronte della richiesta di sempre: un aiuto immediato e concreto per le più diverse situazioni di pregiudizio e/o pericolo che il Servizio 114 Emergenza Infanzia gestisce, senza soluzione di continuità, a ogni ora, ogni giorno.

Durante il 2020 e il 2021 è stato necessario accogliere le situazioni di difficoltà, disagio e pericolo non solo valutandole in sé, ma anche contestualizzandole nella più ampia cornice dell'emergenza sanitaria in corso, con una costante attenzione alla molteplicità di livelli coinvolti, talvolta compromessi. Un approccio sistemico che ha richiesto di aggiungere alla costante professionalità e competenza, anche la capacità di stare nell'incertezza e supportare in questi bambini e ragazzi.

Spinti dai quotidiani confronti con i bambini e ragazzi che ci hanno contattato, Telefono Azzurro ha pensato di raccontare alcuni casi gestiti durante il periodo pandemico raccolti nella pubblicazione “Quanto ancora?”.



+229

Contatti gestiti via chat rispetto al periodo precedente 15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020



116
68

Contatti gestiti
via Whatsapp



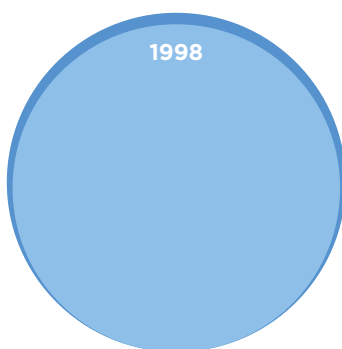
408
179

Contatti gestiti
via chat



2068

1998



Contatti gestiti
via telefono



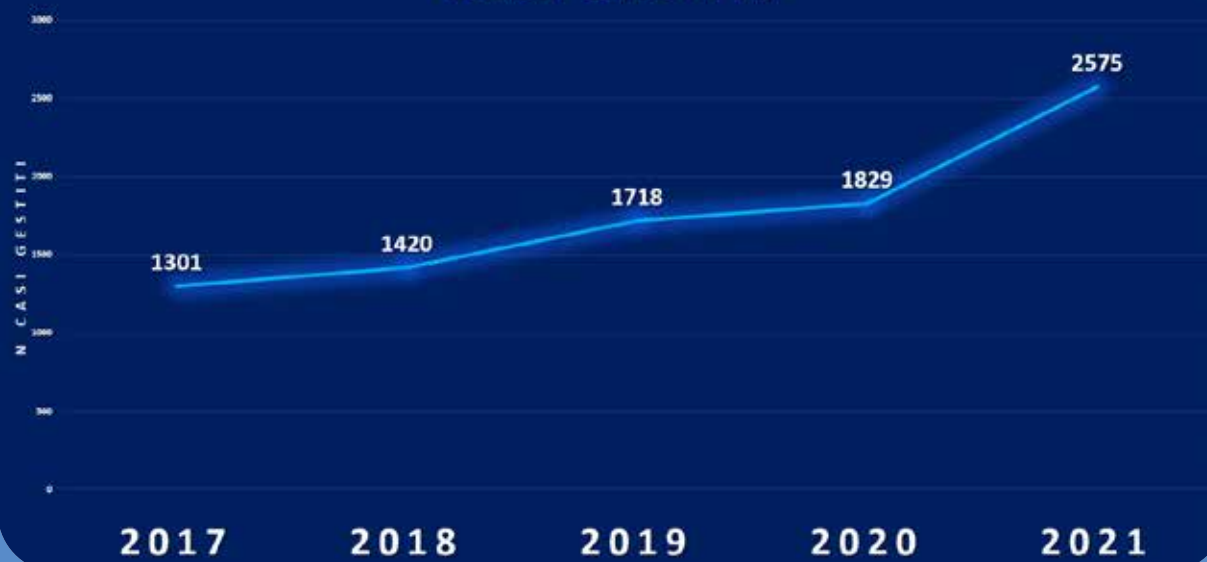
storie ed esperienze

Francis, all'anagrafe Giulio, è una ragazza trans di 16 anni, che contatta il Servizio 114 per riferire ideazione suicidaria e pregressi tentativi di suicidio, oltre ad agiti autolesivi. La minore riferisce di soffrire anche di attacchi d'ansia e depressione, disturbi del comportamento alimentare, si sente sbagliata e incompresa. I suoi genitori sembrerebbero non accettare la sua identità sessuale: il padre la insulterebbe dicendo che è "ridicola", mentre la madre "pensa che sia una cosa che si può guarire", e si ricorda di quando "era normale". Per queste ragioni, Francis fatica a frequentare la scuola, non pensa di poter "studiare e di avere vita sociale normale", crede che i suoi compagni pensino di lei quello che le dicono i genitori e tutto questo "mi fa passare la fame". In passato era supportata da una psicologa, ma il padre ad oggi non vuole più che la frequenti: l'uomo voleva che la professionista "facesse guarire" la figlia, ma quando si è accorto il percorso di supporto era volto al benessere di Francis qualsiasi questo fosse, avrebbe interrotto ogni contatto con la professionista minacciando la figlia di agire in modo violento qualora la sua identità non tornasse "normale in poco tempo". Francis vorrebbe parlare nuovamente con la psicologa, raccontarle della sua paura di crescere, che il suo corpo "cambi e si maschilizzi ancora di più" e sentirsi bene con i propri familiari e con i compagni, "altrimenti sarà meglio sparire da questo mondo".

Annamaria, di anni 14, contatta il Servizio 114 Emergenza Infanzia dicendo "devo dire una cosa che non ho mai detto a nessuno". La minore riferisce che il padre "viene di notte e cerca di toccarmi e ci è riuscito diverse volte". Per tale ragione, Annamaria specifica aver preso l'abitudine di "non riuscire a dormire prima delle 3 di notte", al fine di scongiurare ulteriori presunti abusi a suo danno e a danno dei propri fratellini di 3 e 8 anni. La minore riferisce che quanto riportato sarebbe noto soltanto alla professoressa di scuola, con la quale avrebbe parlato riferendo che la situazione a proprio danno accadrebbe ad una amica, "così per capire cosa mi avrebbe detto o consigliato, senza dire che succede a casa mia". La professoressa le avrebbe detto di dire all'amica di chiedere aiuto ad un adulto, Annamaria afferma "mia mamma non può saperlo, succede un casino, posso dirlo solo a voi" e aggiunge "non ce la faccio più, ogni notte ho il terrore".

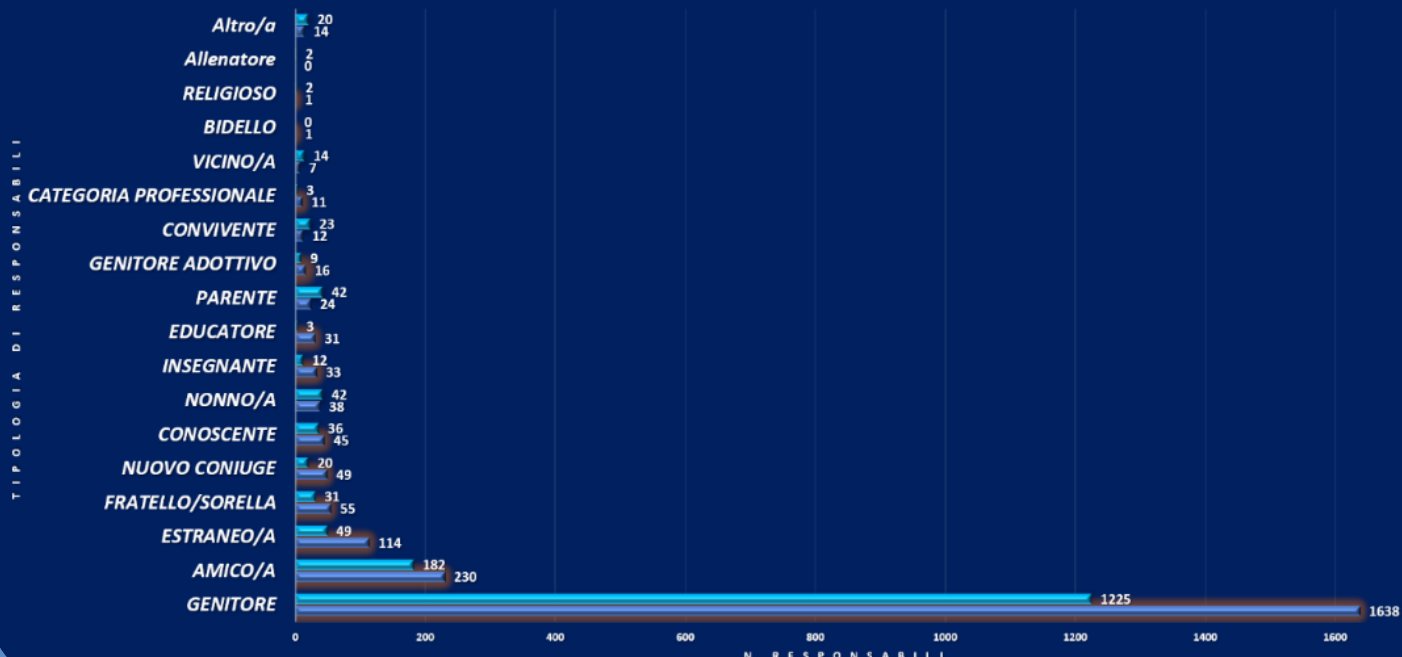
114 EMERGENZA INFANZIA I DATI DEL 2021

SERVIZIO EMERGENZA INFANZIA 114 CASI GESTITI



PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI GESTITI

■ 2020 ■ 2021



Rispetto all'anno precedente, il numero di genitori indicati come presunti responsabili nei casi gestiti è incrementato del 34% e quello di amici/amiche del 26%.

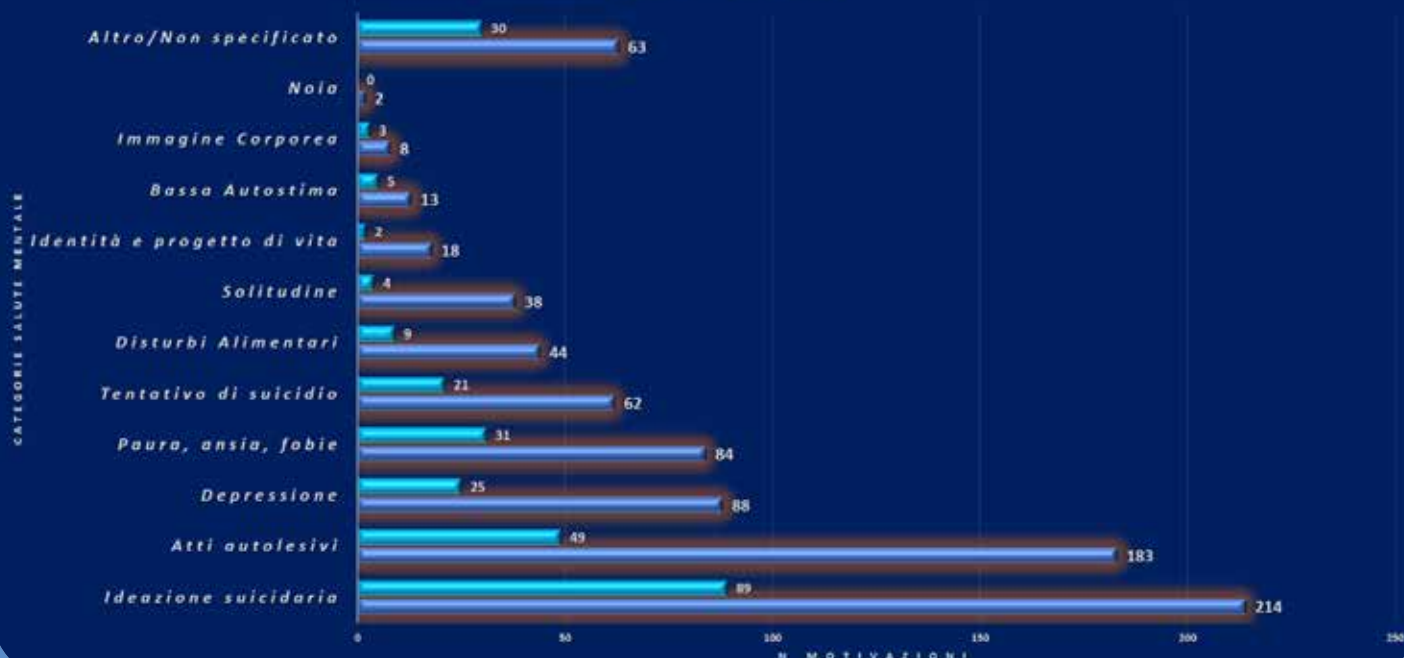
114 EMERGENZA INFANZIA I DATI DEL 2021

— CASI CON PROBLEMATICHE SALUTE MENTALE
— PROBLEMATICHE SALUTE MENTALE RIFERITE



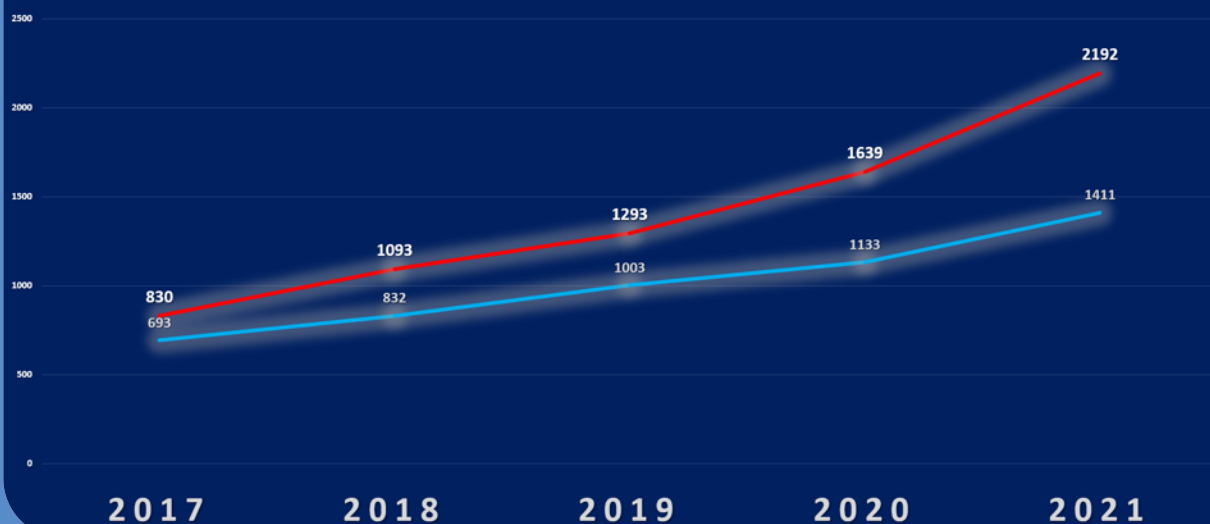
MOTIVAZIONI DEI CASI DI SALUTE MENTALE

■ 2020 ■ 2021



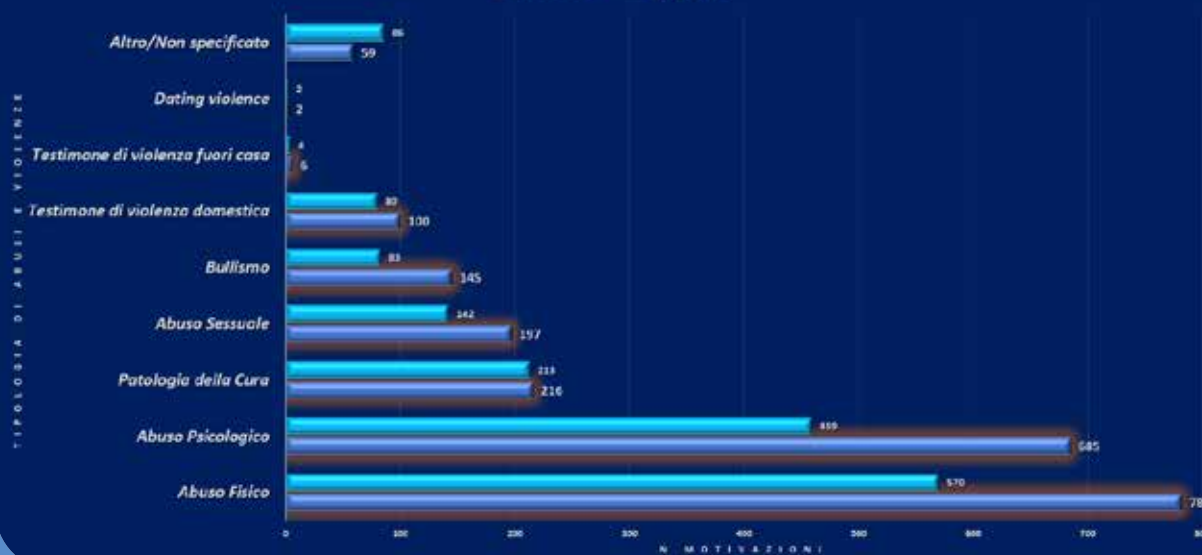
114 EMERGENZA INFANZIA I DATI DEL 2021

—MOTIVAZIONI "ABUSI E VIOLENZE" RIFERITE —CASI CON MOTIVAZIONI "ABUSI E VIOLENZE"



MOTIVAZIONI DEI CASI DI ABUSO E VIOLENZE

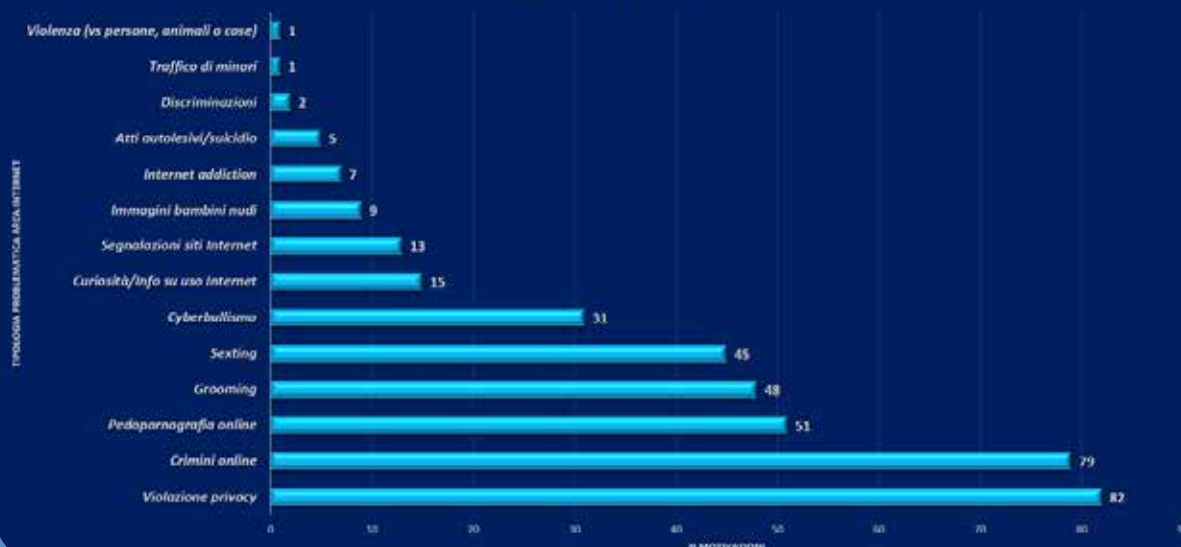
■ 2020 ■ 2021



114 EMERGENZA INFANZIA I DATI DEL 2021

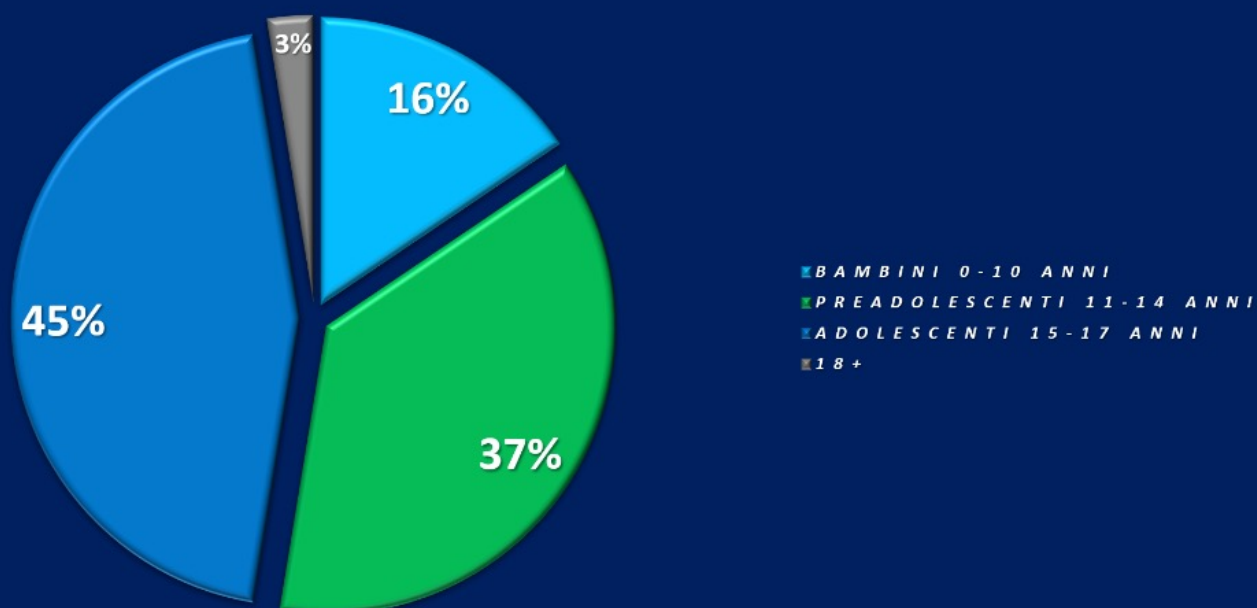
MOTIVAZIONI AREA INTERNET

ANNO 2021



CLASSE D'ETÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI

ANNO 2021





QUALITÀ CERTIFICATA

19696 E 114 - QUALITÀ CERTIFICATA

Le attività legate ai servizi di risposta telefonica, linea di Ascolto 19696, sono certificate secondo le normative UNI EN ISO 9001: 2015, mentre il servizio emergenza infanzia 114 è stato certificato con la ISO 18195 (standard riconosciuto a livello mondiale).

Periodicamente, buona parte della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, viene completamente revisionata ed aggiornata, prestando particolare attenzione ai requisiti di tali norme e a renderla conforme ad esse.

Dagli ultimi audit svolti dall'ente di certificazione accreditato DNV (Det Norske Veritas), emerge:

- una costante attenzione al miglioramento dei servizi, dei processi e dell'organizzazione interna; degna di nota la chiarezza e completezza del documento sulla privacy
- le strategie e la mission aziendale sottolineano la centralità degli operatori e del personale impiegato nel sistema di gestione per la Qualità in tutte le attività
- il personale della linea d'ascolto 19696 e del servizio emergenza infanzia 114 si è dimostrato molto collaborativo, preparato e particolarmente orientato e motivato alla relazione con l'utente e alle relazioni interne
- molto ben implementate le attività relative alla gestione della privacy e della sicurezza.

Con l'obiettivo di valutare l'efficacia del servizio, è stato creato uno strumento per la rilevazione della soddisfazione dei professionisti delle istituzioni e dei servizi territoriali coinvolti nella gestione del caso in emergenza: forze dell'ordine, servizi sociali, servizi di salute mentale, etc.

La valutazione ha evidenziato in generale un alto livello di soddisfazione e un riscontro molto positivo, circa il servizio offerto, nella gestione dei casi, in collaborazione con le diverse agenzie territoriali.



19696 E 114 - QUALITÀ CERTIFICATA

AREE DI SVILUPPO E RISULTATI OTTENUTI NEL CORSO DEL 2021

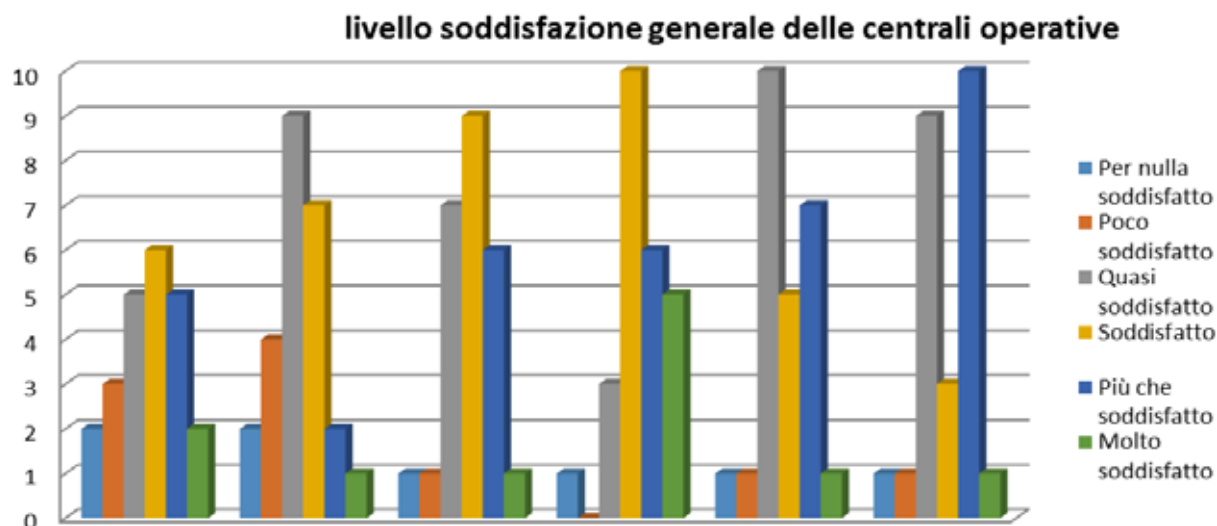
- Implementazione e ottenimento della certificazione con la Normativa UNI EN ISO 9001: 2015 sulle linee 19696 e implementazione con ottenimento della certificazione con la normativa ISO 18195, riconosciuta a livello mondiale, sul servizio 114 Emergenza Infanzia
- Revisione del cruscotto degli indicatori utilizzato per il monitoraggio dei processi in relazione alle strategie dichiarate e alla mission dell'organizzazione
- Revisione ed aggiornamento di tutta la documentazione e conseguente allineamento dei processi.

AREA IT

Con il 2021 si è dato maggior lancio all'implementazione di una nuova infrastruttura informatica dei servizi di Ascolto e di Emergenza che potesse da una parte velocizzare il lavoro degli operatori e volontari, dall'altra favorire un maggior efficientamento dei servizi stessi. Una piattaforma multicanale che potesse integrare in un unico sistema di lavoro tutti i canali di contatti attivi, segnalando le eventuali code e che vedrà nel 2022 anche l'attivazione di chatboat per un più fluido defluire delle richieste di aiuto e consigli. Il progetto ha richiesto e richiede tempi non solo di sviluppo e integrazione informatica, ma anche di analisi dei bisogni e criticità e di formazione delle risorse volontarie e professionisti che utilizzano tale piattaforma.

SVILUPPO NUOVO CTI OMNI CANALE

Nella logica della DIGITAL TRANSFORMATION e dell'adeguamento di strumenti di gestione sempre più evoluti si è portato avanti un progetto di innovazione tecnologica sulla parte di raccolta e gestione delle richieste dell'utente. Il progetto ha previsto il rilascio di una nuova piattaforma CTI in grado di gestire tutti i canali innovativi di ingaggio con maggiore sicurezza e funzionalità potenziate.





116000

EMERGENZA BAMBINI SCOMPARSI

116000

NUMERO UNICO EUROPEO MINORI SCOMPARSI



l'aiuto per ogni bambino scomparso



116000 BAMBINI SCOMPARSI

Dalla sua nascita nel 2009 fino al 2021 sono stati gestiti **1.599 casi**

NEL 2021
222 casi gestiti
(+133 rispetto al 2020)

Dal 25 maggio 2009 – prima Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi – è attivo in Italia il 116000, Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi. Si tratta di un numero afferente al Ministero dell'Interno che, con la sottoscrizione di un Protocollo di Intesa, dal 2009 ne ha assegnato la gestione a Telefono Azzurro.

Il servizio è gratuito, raggiungibile da telefonia fissa e mobile in tutta Italia, via mail e sito web, multilingue (italiano e inglese), attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Il servizio 116000 accoglie le segnalazioni relative a scomparsa, avvistamento e ritrovamento di bambini e adolescenti e opera in sinergia con le altre hotlines 116000 attive negli Stati membri. Di conseguenza, se una segnalazione interessa un Paese in cui è attivo il Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi, questa – se opportuno – viene immediatamente inoltrata alla hotline 116000 di riferimento al fine di cooperare a livello transnazionale al ritrovamento del minore scomparso e alla tutela dei suoi diritti.

Il servizio è attualmente attivo e operativo in tutti i 27 Stati Membri dell'Unione Europea nonché in Svizzera, Serbia, Albania e Ucraina.

Il servizio 116000 si occupa di tutte le tipologie di scomparsa:

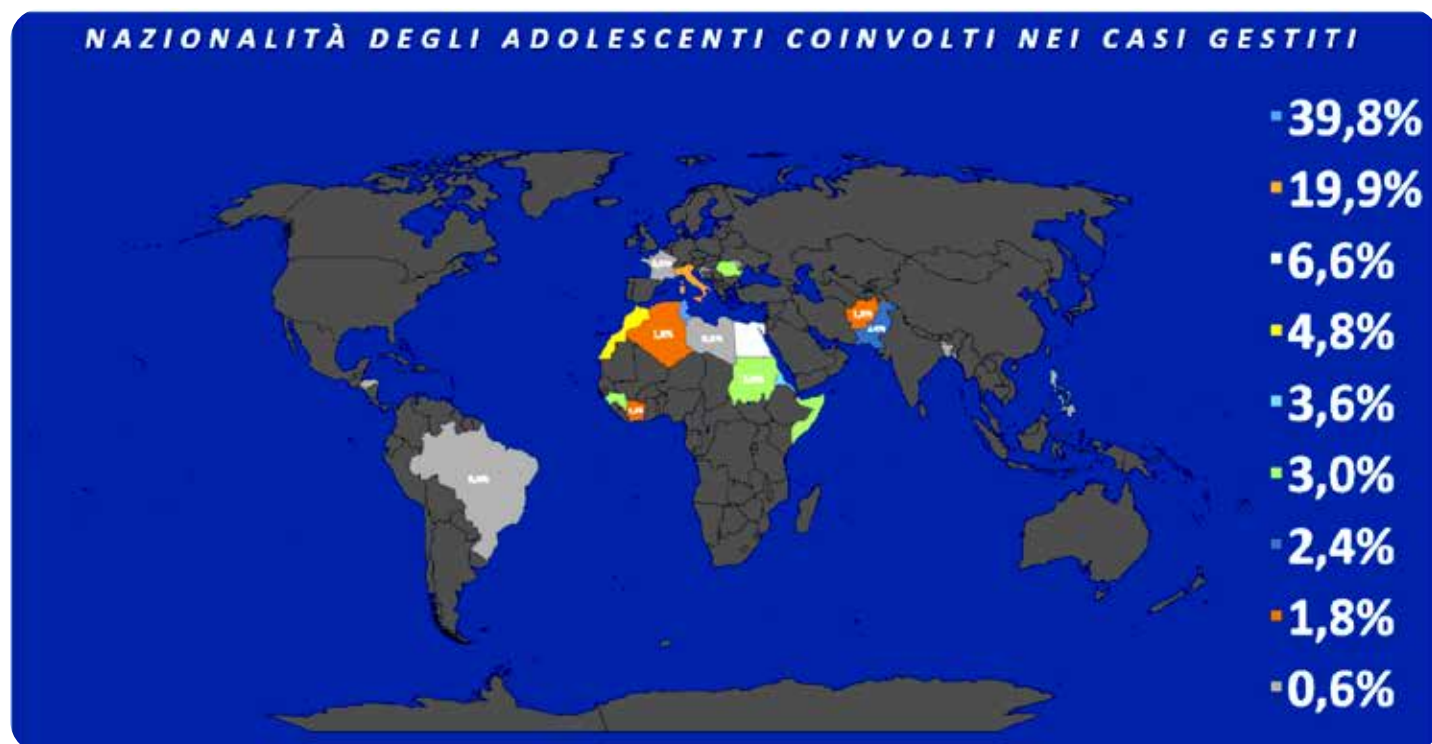
- Fuga da casa/istituto/comunità e allontanamento volontario/involontario
- Sottrazione di minore
- Sottrazione internazionale di minore
- Rapimento di minore
- Minori stranieri non accompagnati
- Bambini persi, dispersi e casi di scomparsa non altrimenti specificata.

MINORI SCOMPARI - GLOSSARIO

Con il termine scomparsa si fa riferimento a tutte quelle situazioni in cui si perdono le tracce di un minore – indipendentemente dalle cause (volontarie o involontarie) dell'allontanamento – e non si conosce il luogo preciso in cui si trova e le circostanze in cui tale sparizione è avvenuta. Durante le guerre o situazioni di conflitto, c'è una grande possibilità che a causa dello spostamento massiccio di persone, si incorra nelle seguenti tipologie di scomparsa. Il movimento di persone per eventi di questo genere può portare all'incremento delle vulnerabilità, soprattutto nel caso dei minori, i quali possono imbattersi in pericolosità nel momento in cui sono in fuga da ostilità.

- **Fuga da casa/istituto/comunità** - Per fuga si intende quando bambini e adolescenti decidono volontariamente di lasciare l'abitazione familiare, l'istituto o la comunità a cui sono affidati all'insaputa dei soggetti responsabili della loro cura, senza comunicare il luogo dove intendono recarsi e per un periodo di tempo indeterminato.
- **Allontanamento volontario/involontario** - Si parla di allontanamento volontario nei casi in cui il genitore o il soggetto responsabile conosce il luogo in cui si trova il minore, il quale si è allontanato dall'abitazione senza il suo consenso e non rientra all'orario prestabilito. Si parla di allontanamento involontario quando il genitore o il soggetto responsabile impone al minore di lasciare la propria abitazione e/o non gli concede di farvi ritorno.
- **Sottrazione nazionale di minore** - Per sottrazione nazionale di minore si intende la condotta di chi sottrae un minore - allontanandolo dal luogo di residenza abituale o trattenendolo con sé - senza il consenso del soggetto che esercita su di lui responsabilità genitoriale o del tutore.
- **Sottrazione internazionale di minore** - Si parla di sottrazione internazionale quando un minore residente in un determinato Stato è condotto e/o trattenuto in un altro Stato senza il consenso del soggetto che ne esercita la responsabilità genitoriale o del tutore.
- **Rapimento di minore** - Si parla di rapimento di minore quando il minore si trova con una o più persone terze contro la volontà dei genitori o del minore stesso. Il rapimento può avvenire tramite violenza fisica, persuasione, minaccia di violenza.
- **Minori stranieri non accompagnati (MSNA)** - Categoria particolare sono i minori stranieri non accompagnati, soggetti vulnerabili che si allontanano dai centri di accoglienza esponendosi al rischio di tratta, sfruttamento e/o arruolamento in organizzazioni criminali.
- **Bambini persi, dispersi e casi di scomparsa non altrimenti specificata** - In questa categoria rientrano i minori che non sono stati sottratti da adulti né si sono allontanati volontariamente, ma che si sono persi o risultano dispersi dopo un disastro naturale (terremoti, alluvioni etc.). Rientrano in questa categoria anche quei bambini per i quali non si dispone di elementi sufficienti tali da poterli inserire in una delle categorie precedenti.
- **Bambini vittime di tratta** - Può accadere che i minori stranieri non accompagnati, profughi in fuga da situazioni di conflitto o bambini per cui i motivi di scomparsa non sono altrimenti specificati, diventino vittime di tratta, essendo esposti a rischi durante il viaggio tra un confine e l'altro.

116000 NEL 2021



- Durante l'anno 2021, i minori coinvolti nei casi gestiti sono 222.
- Oltre la metà dei casi gestiti (56%) ha riguardato Allontanamenti da Centro di Accoglienza (125).
- Un caso su cinque (20%) ha riguardato invece Allontanamenti da comunità (44), di cui 11 da Case-famiglia, 3 da Centro di pronto intervento per minori, 2 da Casa mamma e bambino, 1 da una Comunità di recupero e 1 Terapeutica, 1 da una Struttura di riabilitazione psico-fisica.
- La casistica è completata da Fughe da casa (12%), Scomparse (6%), Sottrazioni Internazionale (5%) e Avvistamenti (1%).
- L'81% dei minori coinvolti è di sesso maschile, mentre la restante quota (19%) è di sesso femminile.
- Per quanto concerne l'età dei minori, la maggior parte dei minori coinvolti riguarda adolescenti di età compresa tra i 15 e i 17 anni (75%). Seguono preadolescenti di età compresa tra gli 11 e i 14 anni (9%) e bambini di età compresa tra i 6 e i 10 anni (4%) e i più piccoli da 0 a 5 anni (5%).

116000 E I NETWORK INTERNAZIONALI

Il servizio 116000 collabora attivamente alle iniziative promosse da Missing Children Europe (MCE) e dall' International Centre for Missing & Exploited Children (ICMEC), i network internazionali di riferimento.

Nel 2021:

- Invio dei dati annuali del servizio 116000 per la compilazione dell'Annual Review 2019 di MCE
- Compilazione e invio del Member Satisfaction Survey
- Invio dei dati relativi al servizio 116000 per Figures & trends 2020 di MCE
- Invio di storie relative a fughe da casa, minori stranieri non accompagnati e sottrazione internazionale per l'Annual Report 2020 di MCE
- Partecipazione a "NGO advocacy meeting on the upcoming public consultation of the European Commission on the long-term legislation on the detection and reporting of child sexual abuse material and grooming online" organizzata da MCE
- Partecipazione alla "Online discussion - upcoming legislation to fight against child sexual abuse" organizzata dal Dott. Antonio Labrador Jimenez, Team Leader - Fight Against Child Sexual Abuse, European Commission
- Partecipazione al symposium "Child Safety First: multi-stakeholder approaches to fight against online child sexual abuse", organizzato da MCE
- Partecipazione alla "Joint contribution to the public consultation on fighting CSA online", promossa da MCE e inviata alla Commissione Europea
- Compilazione del questionario "Child Helpline International and Missing Children Europe Needs Assessment Survey for the RADAR Project"
- Partecipazione all'expert webinar "Successful advocacy: how to develop an advocacy plan in the light of the EU Strategy on the Rights of the Child and the European Child Guarantee", organizzato da MCE
- Adesione alla campagna di comunicazione ideata da MCE in occasione del 25 maggio 2021, con l'invio di un video registrato dalla referente del servizio 116000
- Partecipazione al member webinar "EC Funding Opportunities: the CERV programme (actions grants and operating grants)", organizzato da MCE
- Partecipazione alla conferenza conclusive del progetto INCLUDE "Child-friendly procedures in cases of international child abduction", organizzata da MCE
- Partecipazione alla General Assembly di MCE
- Invio del contributo di Telefono Azzurro a MCE in risposta alla consultazione pubblica sulla Victim Directive (Directive 2012/29) lanciata dalla Commissione Europea
- Partecipazione al member webinar "Impactful campaigning and raising awareness of the long-term missing children and adults", organizzato da MCE
- Partecipazione all' online training organizzato da MCE e Child Helpline International nell'ambito del progetto RADAR "Child-led Advocacy"
- Adesione alla campagna internazionale per la prevenzione contro la fuga e l'allontanamento casa/comunità/istituto - "Runaway

Prevention Month” – tenutasi nel corso del mese di novembre, con l’obiettivo di informare e sensibilizzare l’opinione pubblica sul fenomeno della fuga di bambini e adolescenti, fornire supporto ai minori in difficoltà e supportare i professionisti coinvolti nella risposta al fenomeno

- Invio dati, notizie e buone pratiche per la newsletter mensile di MCE, che viene diffusa tra i membri del network
- Adesione e partecipazione tramite campagna social al Not Found Day giornata di promozione annuale del progetto NotFound promosso da MCE
- Partecipazione alle Membership & Communication Calls di MCE organizzate periodicamente per scambio di buone pratiche, sinergie e modalità di collaborazione tra i vari membri
- Partecipazione all’expert webinar “Hotline Operator Handbook Webinar: exchanging consultations and recommendations”, organizzato da MCE
- Contribuito alla redazione dell’ultima versione dell’Hotline Operator Handbook, una guida operativa completa rivolta agli operatori e alle operatrici delle hotline 116000
- Partecipazione alla General Assembly di MCE
- Partecipazione alla conferenza “Lost in Migration - A seat at the table: young newcomers driving discussions on going missing in migration”
- Contributo alla redazione della Strategy 2022-2025: Consolidating our impact on children di MCE, resa pubblica in occasione della General Assembly di novembre 2021
- Più nello specifico, si elencano di seguito le attività poste in essere nell’anno 2021 legate all’ International Centre for Missing & Exploited Children (ICMEC)
- Scambio di buone pratiche e condivisione di dati.
- Partecipazione alla Global Missing Children’s Network Conference, organizzata da ICMEC (20 e 21 gennaio 2021)
- Intervento al corso di formazione organizzato dalla Direzione Centrale Anticrimine della Polizia di Stato nel framework della Global Missing Children’s Network Conference sul funzionamento e sull’operatività del numero unico europeo bambini scomparsi (18 febbraio 2021)
- Invio dati del servizio 116000 ad ICMEC per la redazione del GMCN Impact Report 2020.



116000 I NUOVI PROGETTI IN ITALIA

Telefono Azzurro partecipa attivamente ai lavori della Consulta Nazionale per le Persone Scomparse, organismo istituito con decreto commissariale del 22 maggio 2019.

Presieduta dal Commissario Straordinario del Governo per le persone scomparse, ufficio con cui Telefono Azzurro collabora da anni, la Consulta assicura un confronto permanente e continuo con le Associazioni nazionali dei familiari delle persone scomparse e le componenti istituzionali e del volontariato interessate al fenomeno.

Telefono Azzurro, tramite sottoscrizione di un protocollo di intesa con la Protezione Civile, ha messo a disposizione il numero 116000 (previo accordo con il Ministero dell'Interno e su richiesta del Dipartimento) a bambini e adulti che in situazioni traumatiche (ad esempio, fasi di emergenza a seguito di eventi traumatici a carattere nazionale) abbiano la necessità di segnalare la scomparsa di minori o ricevere supporto emotivo in relazione ad una scomparsa.

Per sensibilizzare l'opinione pubblica sul fenomeno della scomparsa, sono stati realizzati post ad hoc sui canali social e sito web di Telefono Azzurro e articoli dedicati in diversi numeri di Azzurro Child.

Not Found Page Project - Missing Children Europe



FAI BUON USO DELLA TUA PAGINA 404

In tutta l'Unione Europea, migliaia di bambini scompaiono ogni anno. Grazie al progetto NotFound, puoi fare la differenza. Installa la nostra applicazione ed automaticamente la foto di un bambino scomparso verrà pubblicata su ogni 'pagina non trovata' del tuo sito web. Insieme, possiamo trovarli. [Vedi l'esempio.](#)

SÌ, FARÒ BUON USO DELLA MIA PAGINA 404 →



#RunawayPreventionMonth

- LISTEN**
and re-build trust together with young runaways
- CHANGE**
your perception of why children and young people run away
- PROTECT**
young runaways together through collective action

ATTIVITÀ CORRELATE

Campagna con A.S. Roma

L'A.S. Roma anche nel 2021 è a fianco di Telefono Azzurro in Italia e con il National Center for Missing and Exploited Children negli Stati Uniti per sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema dei minori scomparsi, utilizzando gli account ufficiali del Club.

La Società si è impegnata ad utilizzare i propri canali social in modo innovativo, soprattutto durante il periodo di calcio mercato: infatti, il contenuto che annuncia ufficialmente un nuovo arrivo nella rosa giallorossa dà spazio a importanti informazioni relative a una serie di bambini scomparsi. La campagna ha portato al ritrovamento di otto minori scomparsi.

In occasione del 25 maggio - Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi - Telefono Azzurro ha organizzato un evento (banded) per riflettere sul fenomeno della scomparsa di minori insieme a relatori nazionali ed internazionali, Istituzioni e Forze dell'Ordine. Tra i relatori figurano il Commissario Straordinario di Governo (Prefetto Silvana Riccio), il Capo Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione (Prefetto Michele di Bari), l'On. Chinnici (Eurodeputata e Co-Presidente dell'Intergruppo del Parlamento Europeo per i Diritti dei Minori), Dott. Maud de Boer Buquicchio (Presidente di Missing Children Europe e, precedentemente, UN Special Rapporteur on human trafficking, in particular women and children), Dott.ssa Maria Josè Falcicchia (Servizio Cooperazione Internazionale della Direzione Centrale della Polizia Criminale), Dott.ssa Marina Contino (Primo Dirigente del Servizio Centrale Anticrimine).

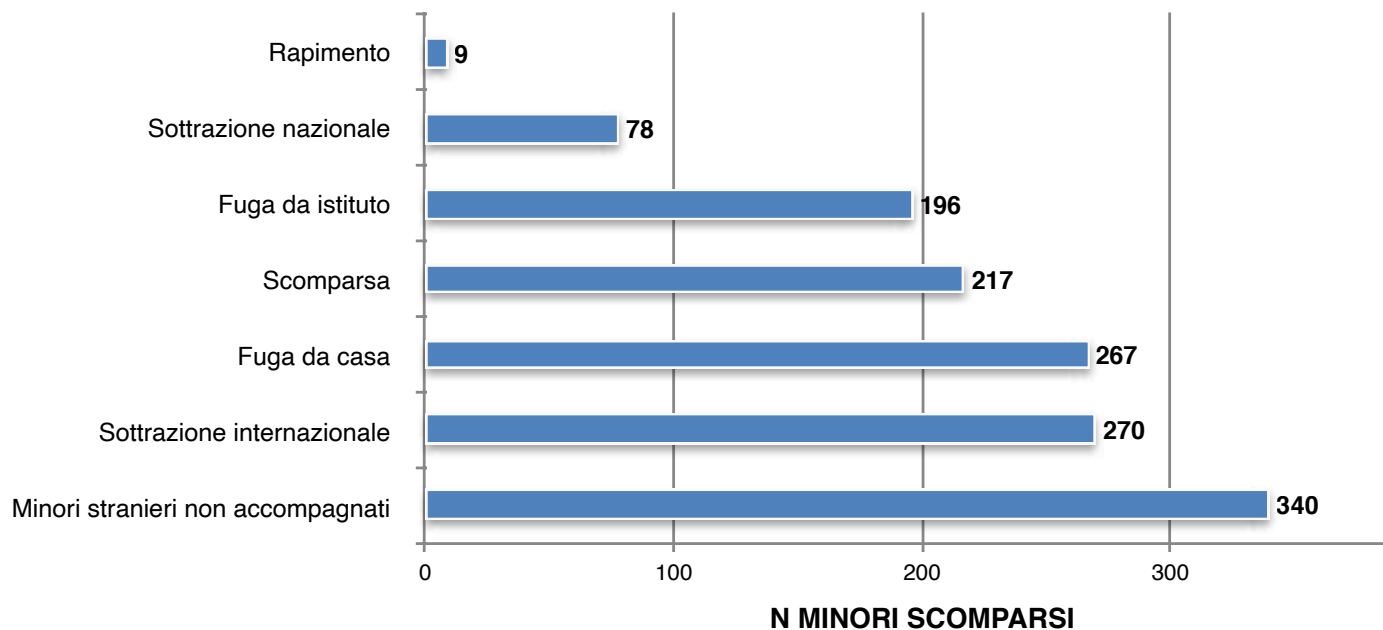
In occasione della giornata, è stato prodotto e pubblicato il "Dossier sui bambini scomparsi (2021)" che raccoglie i dati del servizio 116000, un'analisi del fenomeno della scomparsa a livello europeo ed internazionale e schede di approfondimento sulle diverse tipologie di scomparsa ed un breve video per spiegare il servizio e risultati raggiunti.



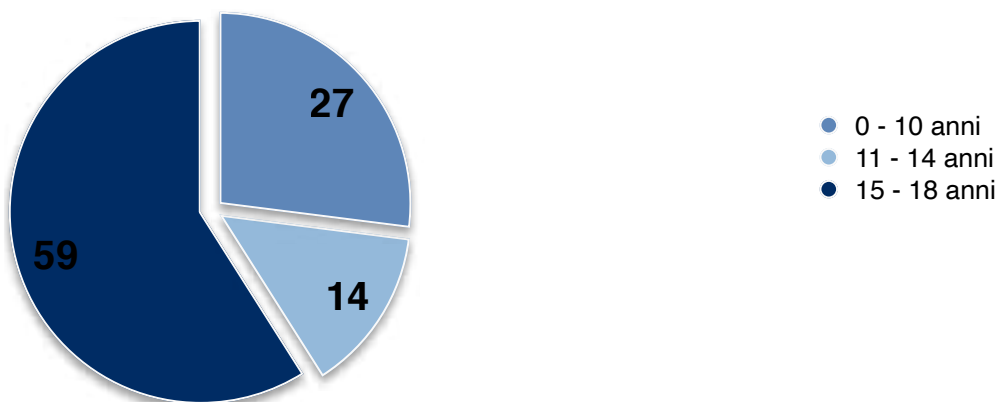
116000 BAMBINI SCOMPARSI

ALCUNI DATI DEL 2021

TIPOLOGIA DEI CASI GESTITI DAL 2009 AL 2020



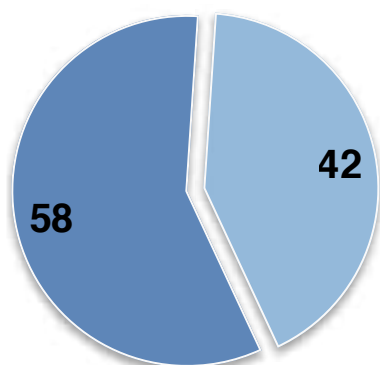
CLASSE DI ETÀ' DEI MINORI SCOMPARSI



116000 BAMBINI SCOMPARSI

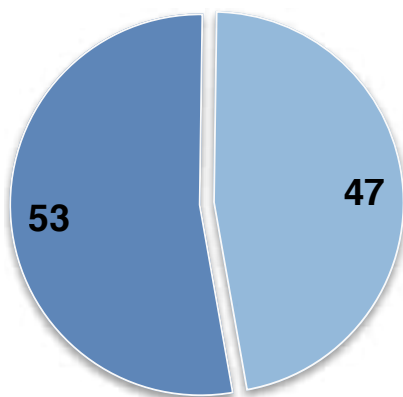
ALCUNI DATI DEL 2021

GENERE SESSUALE DEI MINORI SCOMPARSI



- Maschile
- Femminile

AGENZIE ATTIVATE



- Polizia di Stato
- Arma dei Carabinieri

116000 BAMBINI SCOMPARSI

ALCUNI DATI

116000
NUMERO EUROPEO
MINORI SCOMPARSI

SCOMPARSA DI MINORI

1290

totale casi gestiti 2009 - 2019

52

1 gen - 31 ago 2020*

414

casi gestiti tra il
2009 e 2019



38

casi gestiti
nel 2020*

FUGA

DA CASA, ISTITUTO
O COMUNITÀ

Quando bambini e adolescenti decidono
volontariamente di lasciare la propria
abitazione, istituto o comunità senza
comunicare il luogo dove intendono recarsi
per un periodo di tempo indeterminato.

ALLONTANAMENTO VOLONTARIO O INVOLONTARIO

È volontario quando il genitore o soggetto
responsabile sa dove si trova il minore, che si è
allontanato dall'abitazione senza il suo consenso e
non rientra quando stabilito.



È involontario quando il genitore o soggetto
responsabile impone al minore di lasciare
l'abitazione e/o non gli concede il ritorno.

77

casi gestiti tra il
2009 e 2019

SOTTRAZIONE NAZIONALE

Per sottrazione nazionale si intende la condotta di
chi sottrae un minore - allontanandolo
dal luogo di residenza abituale o trattendolo con
sé - senza il consenso del soggetto che esercita
su di lui responsabilità genitoriale o del tutore.

SOTTRAZIONE INTERNAZIONALE

Quando un minore residente in un
determinato Stato è condotto e/o trattato in un
altro Stato senza il consenso del soggetto che ne
esercita la responsabilità genitoriale o del tutore.

267

casi gestiti tra il
2009 e 2020*



8

casi gestiti tra il
2009 e 2020*

RAPIMENTO

Quando il minore si trova con una o più persone
terze contro la volontà dei genitori o del minore
stesso. Il rapimento può avvenire tramite violenza
fisica, persuasione, minaccia di violenza.

MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

Minori particolarmente vulnerabili che si
allontanano dai centri di accoglienza esponendosi
al rischio di tratta e/o sfruttamento.



Telefono
Azzurro
116 111

324

casi gestiti tra il
2009 e 2019

36

casi gestiti
nel 2020*



GIORNATA INTERNAZIONALE DEI BAMBINI SCOMPARI



116 000 
Gestito in Italia da Telefono Azzurro

25 maggio 2021 | Roma

GIORNATA INTERNAZIONALE DEI BAMBINI SCOMPARI



Città metropolitana
di Roma Capitale



A Contributo Onoristico del Comune
di Roma Capitale



MINISTERO
DELL'INTERNO

SCUOLA-EDUCAZIONE



A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO: IL SETTORE SCUOLA-EDUCAZIONE



In qualità di Ente formativo accreditato dal Ministero dell'Istruzione (MI), Telefono Azzurro ha svolto nelle Istituzioni Scolastiche di tutta Italia, interventi di sensibilizzazione, formazione e prevenzione di diverse tematiche come il bullismo, l'abuso, l'uso sicuro di internet, la multiculturalità ed i diritti dell'infanzia. Il protocollo di intesa siglato con il Ministero in data 28 ottobre 2020 rinnova l'impegno di Telefono Azzurro a "collaborare per lo svolgimento di attività didattiche e formative congiunte per promuovere l'educazione alla cittadinanza digitale e l'utilizzo consapevole delle tecnologie digitali e dei social media". In ogni intervento formativo proposto da Operatori e Volontari di Telefono Azzurro le attività di sensibilizzazione sulle linee d'ascolto conservano un ruolo centrale.

LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI SCUOLA-EDUCAZIONE

Il processo formativo del volontario del Settore Scuola-Educazione si avvale di una metodologia di tipo blended che include incontri in presenza, formazione on-line tramite piattaforma FAD, studio di materiali di approfondimento. A

seguito del processo di orientamento (momento in cui al nuovo volontario si introduce nel dettaglio la storia della Fondazione e delle sue attività) seguono una serie di momenti formativi necessari all'apprendimento sia dei contenuti dei progetti-scuola in corso, sia delle procedure e linee guida da adottare durante le attività. Particolare attenzione è data infatti alla formazione sulla Child Protection Policy della Fondazione e sulle linee di condotta delle attività in contesti scolastici (sia con minori che con adulti).



Il Kit del Volontario del settore Scuola-Educazione

Come repository di procedure e materiali, Telefono Azzurro ha creato, sulla piattaforma Drive azzurro.it, un kit formativo che comprende:

- webinar e videolezioni sulle tematiche oggetto dei laboratori
- materiale per la formazione di bambini, adolescenti ed insegnanti
- linee guida e procedure per lo svolgimento dei laboratori nelle scuole
- descrizione dei singoli laboratori suddivisi per tematiche (bullismo, multiculturalità, emozioni, diritti, cyberbullismo, sicurezza in rete)
- questionario di gradimento
- materiale per la mappatura delle scuole e la presa di contatto con i dirigenti.

Tutto il materiale si trova nella cartella drive denominata **“Kit Formativo-Settore Educazione”**, a cui il volontario può accedere per completare la sua formazione in vista della partecipazione attiva ai laboratori all'interno degli istituti scolastici. Il nuovo Kit include anche un nuovo form online per il monitoraggio degli incontri e la misurazione dei risultati ottenuti.

Oltre la formazione in presenza e le fasi di affiancamento, ai volontari di Telefono Azzurro viene fornito accesso alla nuova e innovativa piattaforma di formazione chiamata Azzurro Academy e raggiungibile tramite registrazione alla pagina <https://academy.azzurro.it>.

La piattaforma include:

- Un corso specifico dedicato ai volontari di Telefono Azzurro
- Corsi monotematici dedicati ai principali temi oggetto dell'attività nelle scuole (Bullismo, Diritti, Cittadinanza Digitale...)
- Corsi specifici dedicati a professionisti del mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

UN PROGETTO TERRITORIALE

PROGETTO BANDO CEDRO COMUNE DI ROVIGO

In collaborazione con la cooperativa Peter Pan di Rovigo e i volontari di Telefono Azzurro di Rovigo del settore Scuola-Educazione nel periodo novembre-dicembre 2021 si è dato l'avvio al progetto territoriale di rete che vedeva come obiettivo l'intervento nelle scuole con attività laboratoriali su diverse tematiche.

Ai fini della realizzazione del progetto si è provveduto a:

- Definire le tematiche e modello di intervento in base alle fasce di età dei bambini e pre-adolescenti
- Aggiornare il materiale formativo
- Formare le risorse ai fini dei laboratori da effettuare nelle scuole
- Coinvolgere le scuole
- Erogare la formazione nelle classi delle scuole aderenti
- Predisporre il materiale utile per le attività laboratoriali e di sensibilizzazione
- Promuovere il servizio di ascolto e consulenza gratuito per i bambini Servizio di Ascolto e Consulenza 19696, attivo 24 ore 7 giorni su 7 tutti i giorni festivi compresi, nelle scuole.

Sono stati realizzati:

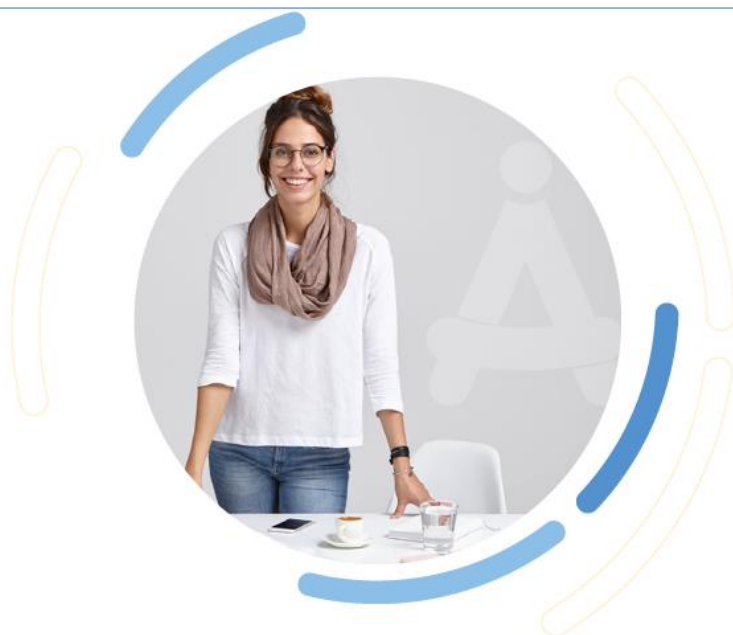
- 6 laboratori con la scuola Elementare "Giacomo Sichirollo"
- 1 laboratorio con il Centro Educativo di Rovigo
- tematiche affrontate: Bullismo/Cyberbullismo, Multiculturalità e uso consapevole e sicuro della Rete
- bambini e pre-adolescenti coinvolti: 134

Inoltre:

- Nelle classi terze, quarta e quinta sono stati svolti laboratori dedicati al tema del Bullismo e Cyberbullismo con attività di gioco e di riconoscimento delle emozioni, per poi passare a video e dibattiti su come riconoscere il fenomeno del Bullismo tramite le caratteristiche fondamentali e gli strumenti per affrontarlo. Come output ogni bambino ha realizzato un testo e fumetto sul tema per poi realizzare un cartellone da appendere in classe e condividerlo con i propri coetanei
- Il tema della Multiculturalità è stato presentato nelle classi prima e seconda, inizialmente ponendo dei quiz, per poi continuare con un racconto. Come output ogni bambino ha potuto colorare il protagonista del racconto e un fiore che raccoglieva le "parole preziose" (es: pace, gioia, amicizia, gentilezza...) tutti attaccati in un cartellone e lasciato in classe
- Il laboratorio sull'uso consapevole e sicuro di Internet è stato preparato rivolgendosi ai ragazzi del Centro Educativo con l'aiuto di strumenti digitali e video sull'uso intelligente e attento della Rete, con un quiz finale sui loro comportamenti nei social, giochi e sull'uso che fanno della Rete.

AZZURRO ACADEMY

AZZURRO ACADEMY
la piattaforma formativa di Telefono Azzurro
<https://academy.azzurro.it>



La Porta di Accesso al nostro Know-How

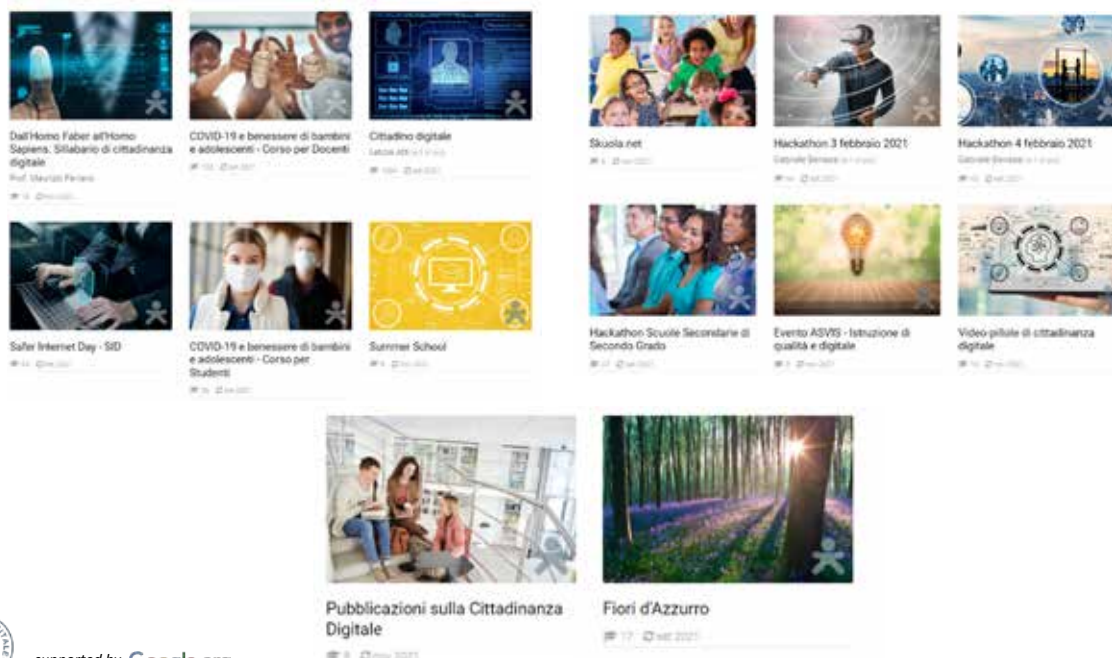
Operando in prima fila nella tutela dei bambini Telefono Azzurro può contare su un vero e proprio patrimonio di conoscenze, esperienza e informazioni, che a livello operativo viene costantemente tradotto in metodologie e procedure all'avanguardia nell'intervento a tutela dei minori. I canali di supporto gestiti dalla Fondazione si sono sempre più evoluti, sviluppando una specifica expertise nel riconoscimento, nella gestione e nella segnalazione di problematiche connesse all'online e implementando soluzioni tecnologiche e innovative, per offrire un supporto competente e a misura di bambino e adolescente. Abbiamo però compreso, in occasione dei mesi di lockdown più che mai, l'importanza di investire ulteriormente sul trasferimento di know-how e sul consolidamento delle competenze di bambini, adolescenti e adulti, attraverso la creazione di una piattaforma digitale dove concentrare le attività di formazione a distanza afferenti alle varie iniziative.

In tale ottica Azzurro Academy rappresenta, attraverso il suo

AZZURRO ACADEMY

portale online, un punto di riferimento permanente a disposizione di genitori, insegnanti e ragazzi, al fine di sensibilizzare e formare gli adulti e tutta la comunità educante sui temi della tutela e della protezione dell'infanzia, garantendo contenuti di qualità inseriti in un modello condiviso e validato e in linea con i più innovativi approcci internazionali. Tra le prime iniziative sulla piattaforma Azzurro Academy il progetto Cittadinanza Digitale, supportato dalla fondazione Google.org, pensato per il mondo della scuola, cui sono seguite e seguiranno altri importanti programmi di formazione che, rivolgendosi al più ampio universo di professionalità e componenti della società civile che interagiscono quotidianamente con bambini e adolescenti, potranno aiutarli nella comprensione del punto di vista dei ragazzi, delle loro aspettative e delle loro ansie e incertezze, in linea con la mission di Telefono Azzurro.

new: Azzurro Academy



supported by Google.org

Video Tutorial



Azzurro Academy: Video tutorial online
(Telefono Azzurro Youtube Channel)



new Video Tutorial release

LINK



old tutorial







Supportato da:
Google.org



A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO

Progetto “Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi”

(agosto 2020 – dicembre 2021)

Il Progetto “Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi” si rivolge al Mondo della Scuola con l’obiettivo di fornire strumenti e competenze digitali specifiche ai docenti di ogni ordine e grado di scuola, sensibilizzando, allo stesso tempo, gli studenti su tali tematiche, nell’ottica di perseguire il benessere di ogni bambino e adolescente, e il loro diritto a crescere in un ambiente sicuro, a partire anche dal web, sviluppando e supportando una innovativa forma di cittadinanza digitale.

Il progetto, promosso con il supporto di Google.org, punta, in linea con le indicazioni dell’Unione Europea e del Consiglio d’Europa - e, in particolare, con il quadro di riferimento a livello europeo per le competenze digitali dei cittadini (definite dal DigComp 2.1) - a sostenere l’acquisizione di competenze digitali, di strumenti e di una più profonda conoscenza delle dinamiche che vivono bambini e adolescenti nella dimensione virtuale.

51%



Il 51% degli intervistati tra gli 11 e i 17 anni è stato esposto nell'online ad un contenuto violento

24%



Ha postato o inviato qualcosa senza pensarci

34%



Vorrebbe poter cancellare per sempre foto che possono rovinare la reputazione

6,5%



Richieste di aiuto a Telefono Azzurro che riguardano la violazione della privacy

12%



Degli intervistati afferma che i social possono rovinare la reputazione.

CITTADINANZA DIGITALE

A partire da ottobre e dicembre 2021 il progetto si è evoluto e sviluppato, articolando molteplici percorsi di approfondimento sui seguenti temi:

- **Comunicazione e linguaggio**, che affronta la comunicazione nel mondo digitale e i diversi tipi di linguaggio online ed approfondendo il tema delle dinamiche comunicative, anche in relazione a fenomeni quali il cyberbullismo, la discriminazione e la violenza online
- **Condivisione, privacy e digital reputation**, con un focus specifico sulla condivisione di informazioni personali e sui rischi ed impatti che ne possono derivare, a livello di privacy di bambini e adolescenti e su temi della reputazione online e offline
- **Gaming e videogiochi online**, nell'ottica di analizzare i diversi tipi di gioco e le sottese dinamiche di interazione e, al tempo stesso, di ragionare sui possibili utilizzi del gioco per l'apprendimento e su modalità di supporto idonee in favore degli studenti con problematiche connesse al gaming
- **Relazioni online e consenso**, al fine di soffermarsi sulle relazioni affettive e amicali online, approfondendo i temi del consenso, della fiducia e dei confini, ed i rischi di incorrere in fenomeni quali sexting, sextortion e revenge porn
- **Impronta digitale**, generata dalle informazioni condivise sui social network e nei canali digitali, al fine di fornire competenze e conoscenze utili per aiutare gli studenti a comprendere il valore dell'identità digitale, la costruzione della propria identità e i meccanismi per proteggerla
- **Generazione e valutazione dei contenuti nell'infosfera**, al fine di comprendere come accompagnare, al meglio, alunni e alunne nell'analisi critica dell'attendibilità e della veridicità delle informazioni presenti sul Web e nella conoscenza di strategie per diventare divulgatori e creatori di risorse digitali
- **Screen time e benessere**, al fine di comprendere come valutare la qualità del tempo trascorso online e quali strumenti sono più utili nell'aiutare alunni e alunne a gestire l'utilizzo dei dispositivi e a favorire un uso più costruttivo e consapevole delle tecnologie, sfruttandone le potenzialità.

Sono stati realizzati e implementati:

- **Webinar**
- **Webtalk**
- **Eventi**
- **Summer School**
- **Pubblicazioni**
- **Videopillole**
- **Materiali didattici**
- **Video con e per i ragazzi**
- **Hackathon**
- **Kit per le scuole**
- **Nuova piattaforma formativa Azzurro Academy**
- **Nuova landing page**

Thematic webinars



Topic	Webinar I		Webinar II - First Cycle School		Webinar III - Second Cycle School	
	Date	Link	Date	Link	Date	Link
Language awareness and content mastery	10-12-20	LINK	04-03-21	LINK	03-03-21	LINK
Digital reputation and Privacy	17-12-20	LINK	10-03-21	LINK	11-03-21	LINK
Online Gaming	21-01-21	LINK	15-03-21	LINK	19-03-21	LINK
Consent in online relationships	29-03-21	LINK	30-03-21	LINK	01-04-21	LINK
Digital footprint	03-05-21	LINK	05-05-21	LINK	07-05-21	LINK
Screen time	17-05-21	LINK	19-05-21	LINK	20-05-21	LINK
Info-sphere and content propagation	07-06-21	LINK	08-06-21	LINK	09-06-21	LINK



supported by [Google.org](#)

21

Webtalks



Topic	Subject	Date	Link
Language awareness and content mastery	The international framework: new perspectives for a reliable Internet	09/02/21	LINK
Digital reputation and Privacy	Social networks for children and adolescents: opportunities and risks	09/02/21	LINK
Consent in online relationships	Children and adolescents at the center of the digital challenge for institutions	09/02/21	LINK
Digital footprint	"Onlife: we are our data" manca il link	28/07/21	LINK
Screen time	What are the prospects for the digital well-being of future generations?	09/02/21	LINK
Info-sphere and content propagation	The right to information for new generations between freedom and control	09/02/21	LINK
	Prepare for the upcoming challenges of the digital society manca il link	28/07/21	LINK



supported by [Google.org](#)

Further web talks are expected when school activities resume, including one on the topic of online gaming

35

Webinar audience



Webex Meetings



Total Teachers and Educators trained

13,724

(Value at July 31st)



supported by Google.org

28

Partnership created



supported by Google.org

73

Safer Internet Day



8th February 2021
(14:00 - 17:00)

“An Internet we trust:
Digital Society and how
to get there”



supported by **Google.org**

43

Safer Internet Day



9th February 2021
(10:00 - 17:30)

“Exploring the security
and well-being of the
digital world”



supported by **Google.org**

44

CITTADINANZA DIGITALE

Didacta - Education Fair



15th - 19th March 2021

Participation in the Didacta Education Fair, through virtual stand, material (brochure, video, etc.) and training sessions for the promotion of the Cittadinanza Digitale project



supported by Google.org

47

Evento NOW



21th May 2021

Participation of the Professor Caffo to the event with a presentation of the most important initiatives promoted by Telefono Azzurro, included Cittadinanza Digitale (main project in the digital field)



supported by Google.org

49

Giffoni Film Festival



21th-31th July 2021

On the occasion of the international festival dedicated to cinema for children and adolescents, 500 promotional materials of the Digital Citizenship project are distributed



supported by **Google.org**

50

ASviS - Sustainable Development Goals Festival



29th September 2021

The Italian Alliance for Sustainable Development (ASviS), brings together almost 300 member organizations among the civil society, aims to raise the awareness of the Italian society, economic stakeholders and institutions about the importance of the 2030 Agenda.

Telefono Azzurro organized the Conference "Quality Education: a challenge for the empowerment of the new generations", where representatives of the institutions, digital experts and digital companies (included Google Italy) discussed the emerging issues on education, digital solutions and sustainability.



[Video Quality Education: a challenge for the empowerment of the new generations](#)



supported by **Google.org**

CITTADINANZA DIGITALE

8.159 kit nelle scuole = 8.159 tutti i Dirigenti Scolastici italiani.

I Kit sono stati consegnati grazie al supporto logistico di Amazon.



Edutok



Back to School

10 Video realized by 5 famous italian tiktokers (more than 2 millions of followers) on

tiktok amplification: **325.700**



Subject	TikToker	Link
Cyberbullying	Andrea La Greca	Link
	Hiiro	Link
	Serena Puppo	Link
Age verification	Andrea La Greca	Link
Gaming	Tuberanza	Link
Online relationships and sexting	Andrea La Greca	Link
Communication and language	Hiiro	Link
Mental health	Serena Puppo	Link
Digital footprint	Serena Puppo	Link
Fake news	Tuberanza	Link



supported by **Google.org**

Hackathon: winners



First cycle - Primary school:
Istituto Comprensivo Carducci



First cycle - Secondary school:
Istituto Comprensivo Modugno - Moro



Second cycle - High school:
Istituto Tecnico Enrico Mattei



supported by **Google.org**

5 dritte per essere cittadini digitali

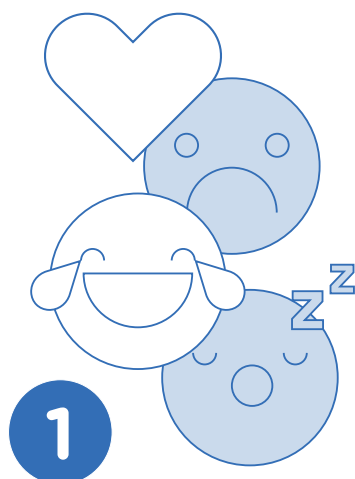


Per vivere al meglio il mondo della Rete è importante conoscere i propri diritti e i propri doveri. Quelle “regole di comportamento” che, come nel mondo reale, vi permettono di essere:

➡ **Più consapevoli** di come vengono usate e dove vanno a finire tutte le informazioni su di voi che postate, e che effetto hanno sugli altri le vostre parole, immagini, commenti.

➡ **Più sicuri**, per non cadere nelle trappole di chi usa la rete per ingannarvi, usarvi violenza, mettervi in situazioni di difficoltà o pericolo.

➡ **Più liberi** di vivere le amicizie e le esperienze che fate online senza pericoli o danni per voi e per gli altri.



1 Proteggi la tua identità

I tuoi dati personali sono quelle informazioni che ti identificano, che permettono agli altri di riconoscerti nella tua identità, ovvero per chi sei veramente.

Ogni tuo post, ogni tua foto o video, ogni informazione che metti su un social, o in una chat, o in un messaggio di WhatsApp, restano per sempre, e non sei tu che li controlli.

CHE COSA FARE

Quando stai per condividere qualcosa della tua sfera privata, chiediti se anche in un altro momento della tua vita avrai piacere a continuare a condividere quel contenuto. Se la risposta è negativa, fermati e non postare.

Quando stai per compiere un'azione in Rete, anche solo un like a un post o una battuta che in quel momento ti pare spiritosa, chiediti sempre se quell'azione ti rispecchia e se vuoi che ne rimanga traccia.

2

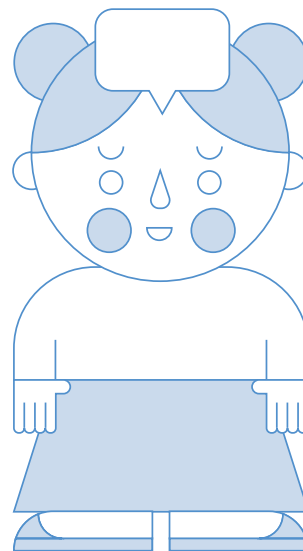
Usa un linguaggio appropriato

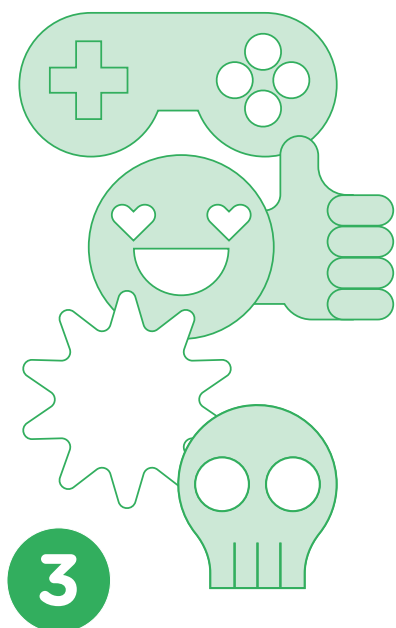
Ricordati che, anche se è un mondo virtuale, dall'altra parte ci sono sempre persone reali, spesso tuoi coetanei. Un'offesa, una parola cattiva o violenta, possono fare molto male o innescare situazioni di bullismo verso qualcuno che magari neanche conosci.

CHE COSA FARE

Non postare offese o parole violente, non incitare altri a prendere in giro qualcuno per un difetto o un problema.

Non postare condividere con gruppi di amici immagini o frasi che possano essere offensive. Se vedi frasi o immagini di questo tipo, avvisa sempre un adulto.





3 Gioca nel modo giusto

I videogiochi sono divertenti, e forse non lo sai ma - se usati correttamente - allenano il tuo cervello a essere più veloce e la tua memoria a funzionare meglio. I giochi online, però, presentano anche dei pericoli, che è meglio conoscere per... divertirti senza problemi.

CHE COSA FARE

Non dare tuoi dati personali o sulla tua posizione a sconosciuti.

Se ti vengono chiesti, a inizio gioco, i dati della carta di credito, confrontati prima con un adulto.

Stabilisci prima di iniziare quanto durerà la tua sessione di gioco. Trascorso quel tempo, spegni!

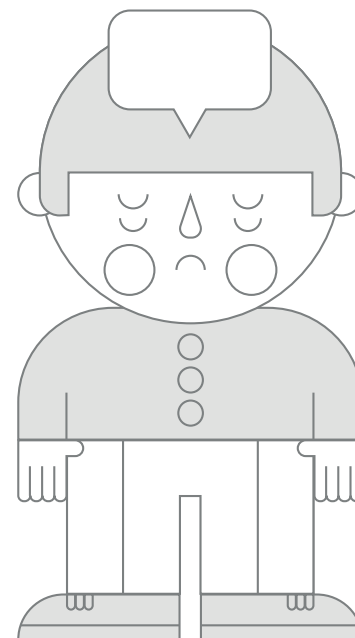
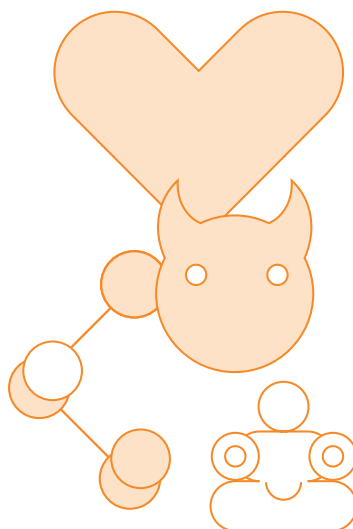
4

Difendi la tua affettività

Il sexting è la pratica di condividere testi, video o immagini più o meno sessualmente espliciti attraverso i canali digitali. Una pratica rischiosa: potresti essere ricattato per non vedere la tua immagine o i tuoi messaggi diffusi online.

CHE COSA FARE

Anche se ti fidi della persona a cui mandi le tue foto intime, perché siete insieme o perché vi conoscete da tempo, devi sapere che le situazioni possono cambiare e che, ad esempio, se la vostra relazione dovesse finire e non foste più in buoni rapporti, quel materiale potrebbe diventare oggetto di ricatto a tuo danno.



5

Riconosci le fake news

Le fake news sono false notizie diffuse nel web, a volte per disattenzione o poca informazione di chi le scrive, a volte invece appositamente per trasmettere informazioni sbagliate e condizionare così il tuo pensiero e il tuo giudizio su un fatto, su una persona, su una situazione.

CHE COSA FARE

Le notizie false che incontri in rete o sui social ti spingono a costruire una visione della realtà su dati non veritieri, mettendoti in una condizione di confusione o ansia. Quando incontri una notizia che ti provoca questa sensazione, confrontati sempre con un adulto, parlate di quel fatto o di quella notizia, per avere un altro punto di vista.



SID 2021: I CONTENUTI E I NUMERI DI UN EVENTO DA RIVIVERE

Accademici, player aziendali del mondo digital e associazioni nazionali e internazionali hanno riflettuto insieme ai rappresentanti della società civile, delle istituzioni e delle scuole sui pericoli online per bambini e adolescenti.

Sono stati oltre 80 i protagonisti che hanno partecipato alla **due giorni di dibattito organizzata da Telefono Azzurro l'8 e il 9 febbraio** in occasione del Safer Internet Day. D'altissimo profilo i temi affrontati, che hanno esplorato gli scenari della Rete di oggi e di domani:

- *Economia dei big data: modelli attuali e prospettive future.*
- *AI e etica delle tecnologie.*
- *Quale dialogo possibile tra le religioni sulla dignità del bambino nel mondo digitale?*
- *Le istituzioni a confronto: i bambini e gli adolescenti al centro della sfida digitale.*
- *I social network per i bambini e gli adolescenti: potenzialità e rischi*
- *Essere cittadini nel XXI secolo tra sicurezza e privacy.*
- *The international framework: new perspectives for a reliable Internet.*
- *Il diritto all'informazione per le nuove generazioni tra libertà e controllo.*
- *Quali prospettive per il benessere digitale delle future generazioni?*

L'evento, realizzato **nell'ambito del progetto Cittadinanza Digitale** supportato da Google.org, si è tenuto sulla piattaforma Cisco Webex in collaborazione con Lantech Longwave ed è stato trasmesso in live streaming su www.azzurro.it e sulla pagina Facebook di Telefono Azzurro. Sviluppato con il patrocinio della Camera dei Deputati, è stato rilanciato da prestigiosi media partner quali Rai, Sky, Ansa, La Repubblica

e Avvenire e valorizzato da importanti player di settore quali Vita, Skuola.net, Campustore, Tim e Operazione Risorgimento Digitale, Orizzonte Scuola, Binario F, Repubblica Digitale, Indire e ANP.

Tutto il ricchissimo patrimonio di contenuti realizzati in occasione dei due giorni del Safer Internet Day può essere rivisto e approfondito online, nella sezione dedicata al SID sul sito di Telefono Azzurro al www.azzurro.it

LA PARTECIPAZIONE IN CIFRE

80 RELATORI

16.300
PERSONE RAGGIUNTE
DALLA DIRETTA LIVE
SU FACEBOOK

220 mila
VISUALIZZAZIONI

CONTENUTI
PUBBLICATI
SUI SOCIAL 142

45.069
VISUALIZZAZIONI
DEI LIVE TWEET

EMERGENZA COVID-19

Dati espressi in %

**LE REAZIONI
PIÙ PRESENTI
RISCONTRATE
NEI FIGLI RISPETTO
AL COVID19**

20 Paura per la salute
dei nonni

12 Disinteresse per le
attività quotidiane

16 Isolamento

10 Spavento e paura,
soprattutto in relazione
alle notizie sui media e
i social media

31 Preoccupazione
di non poter vedere
più gli amici

15 Timore per la sua
salute

08 Variazione del ritmo
sonnoveglia

28 Utilizzo eccessivo dei
social network e dei
giochi online

15 Timore per la tua/
vostra salute

07 Cambiamenti nelle
abitudini alimentari

28 Preoccupazione di
non poter riprendere
le attività sportive

12 Timore di non riuscire
bene a scuola

16 Nessuna
di queste

I DIRITTI MENO GARANTITI DURANTE LA PANDEMIA

Dati espressi in %

35 Diritto all'istruzione

09 Diritto alla tutela e alla sicurezza nel Web

08 Diritto ad avere opportunità, nonostante il reddito

06 Diritto al gioco e al tempo libero

06 Diritto di espressione

06 Diritto alla salute fisica

06 Diritto alla protezione da violenze e abusi

05 Diritto alla famiglia

04 Diritto alla crescita sana e alle cure migliori

03 Diritto a non essere discriminati per la propria nazionalità

03 Diritto di accesso ad informazione adeguata per la loro età

02 Diritto alla parità di genere

02 Diritto all'ascolto

02 Diritto alla salute mentale

02 Diritto alla salute fisica

Fonte: Indagine Telefono Azzurro - DoxaKids, dati relativi a ottobre 2020

A SCUOLA - I NUOVI PROGETTI IN RISPOSTA ALL'EMERGENZA COVID-19

“Interventi a supporto di studenti, insegnanti e genitori in risposta all'emergenza COVID-19”. Periodo progettuale maggio 2020 – giugno 2021.

Il progetto, finanziato dal Ministero dell'Istruzione e sviluppato da Telefono Azzurro in partnership con il Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione dell'Università Sapienza di Roma e Skuola.net, prevede la realizzazione di attività progettuali per interventi a supporto di studenti, insegnanti e genitori in risposta all'emergenza Covid-19.

Obiettivi

- Garantire il supporto a bambini e ragazzi in situazioni di disagio accentuate e/o create dall'emergenza sanitaria, attraverso il rafforzamento del Centro di Ascolto e Consulenza 19696, in risposta all'emergenza Covid-19.
- Elaborazione di campagne di comunicazione a supporto del benessere psicofisico dei bambini e degli adolescenti attraverso azioni mirate di comunicazione e awareness al fine di incrementare l'accettazione e il supporto da parte dell'opinione pubblica con la diffusione di messaggi positivi.
- Sostenere gli insegnanti e la relazione scuola - famiglia attraverso l'analisi dei bisogni, la gestione dello stress e la promozione della resilienza; supportare gli insegnanti nell'affrontare le difficoltà e lo stress legati all'emergenza sanitaria e alle conseguenti alterazioni nella modalità della didattica, attraverso l'analisi dei bisogni e delle criticità dagli insegnanti nel loro lavoro, stante le mutate condizioni dettate dall'emergenza Covid-19 e la predisposizione di strumenti di supporto e confronto.
- Progettazione, Coordinamento, Monitoraggio e Rendicontazione: assicurare la gestione efficiente del progetto, del coordinamento dei differenti attori in esso coinvolti, così come il monitoraggio e la rendicontazione delle attività.

Azioni:

1. Potenziamento della Helpline: potenziare i servizi di ascolto e di emergenza offerti da Telefono Azzurro per aiutare i bambini, gli adolescenti, la scuola e le famiglie a ripensare ed affrontare questo momento di incertezza e di paura e trasformarlo in un momento di opportunità e nuove prospettive di comunità.
2. Potenziare le dotazioni strumentali per gli operatori specializzati che erogano i servizi di ascolto di Telefono Azzurro allo scopo di garantire continuità e qualità nel servizio offerto, permettendo il lavoro dalle proprie abitazioni, nel rispetto delle direttive sul distanziamento sociale.
3. Campagna di comunicazione a supporto della didattica a distanza: fornendo agli studenti gli strumenti necessari per comprendere il senso della didattica a distanza e dei loro riferimenti culturali come gli influencer e del supporto degli esperti di Telefono Azzurro; e creando una narrazione positiva della Didattica a Distanza e sottolineare l'enorme sforzo che il Ministero dell'Istruzione e la scuola più in generale stanno facendo per non abbandonare gli studenti.

A SCUOLA - I NUOVI PROGETTI IN RISPOSTA ALL'EMERGENZA COVID-19

4. Attività di pubbliche relazioni e ufficio stampa.
5. Minisito: creata un'area ad hoc in Skuola.net dedicata al progetto nella quale sono raccolti man mano i più importanti contenuti di campagna, ovvero le video pillole con psicologi e i video branded content con gli influencer. Il minisito è linkato dalla homepage di Skuola.net.
6. Video Pillole con Psicologi: realizzazione di un percorso di 3 video pillole declinate sul formato delle Instagram Stories, prodotte da Skuola.net con i volti degli psicologi di Telefono Azzurro.
7. Video Branded con Influencer: creare contenuti ingaggianti per gli adolescenti ma nel contempo contenenti messaggi informativi ed educativi (selezionati in base alle evidenze della survey online). I contenuti realizzati dagli influencer verranno amplificati sui canali (on site e social) di Skuola.net. L'influencer NickRadogna, già vicino alla nostra Fondazione, si è prestato a collaborare pro bono nella realizzazione dei video.
8. Creazione di Advertising tabellare.
9. Survey rivolta agli studenti e insegnanti (scuola secondaria di I e II grado). Telefono Azzurro e l'Università La Sapienza di Roma, quali partner di progetto, hanno realizzato due questionari, con lo scopo di indagare il benessere psico-fisico degli studenti e dei docenti, in relazione alla pandemia e in tema di Didattica a Distanza e di utilizzo di canali e strumenti digitali. Nello specifico, il questionario dedicato agli studenti è stato realizzato da Telefono Azzurro, mentre l'Università La Sapienza ha elaborato il questionario per i docenti. Le informazioni raccolte sulla popolazione sia dei docenti che degli studenti sosterranno l'elaborazione di strumenti per il supporto agli insegnanti nella didattica a distanza, finalizzati a favorire il confronto tra colleghi, lo scambio di buone prassi e alla consultazione con psicologi e esperti. Le informazioni raccolte sulla popolazione di studenti permetteranno di entrare nel merito dei loro bisogni e delle loro opinioni, in relazione al Covid-19 e ai cambiamenti da esso causati.
10. Divulgazione scientifica dei principali risultati ottenuti.

PANDEMIA E DIGITALE: COSA ABBIAMO IMPARATO

Dall'inizio della pandemia, in molte occasioni le piattaforme digitali si sono identificate come l'unico spazio in cui i ragazzi hanno potuto esercitare spazi di autonomia e dove hanno avuto la possibilità di esprimere opinioni e contribuire alla collettività. Tuttavia, allo stesso tempo sono aumentati i rischi, tra cui il cyberbullismo, il sextortion, l'adescamento online. Per approfondire tali aspetti è stato somministrato un questionario agli studenti, avente come aree di indagine i seguenti temi, in relazione al periodo di pandemia da Covid-19 e al lockdown: utilizzo delle piattaforme social e degli strumenti digitali, cambiamenti della struttura/del benessere familiare, esposizione a notizie riferite al Coronavirus, didattica a distanza (Dad), relazioni affettive e amicali online, screen time (quantità di tempo trascorso online), cyberbullismo e odio online, oversharing (eccessiva condivisione di contenuti personali online), privacy e digital reputation, rischi nel digitale, benessere psicologico. Queste tematiche sono considerate estremamente urgenti da parte di Telefono Azzurro da diversi anni e da tempo sono oggetto di studio, ricerca e di attività di sensibilizzazione e formazione.

Dall'analisi dei questionari agli studenti, somministrati tra i mesi di aprile e maggio 2021, tra i risultati più significativi, è emerso che:

- **Più di un terzo dei partecipanti ha riscontrato un peggioramento causato dal Covid-19 nelle condizioni economiche familiari.**
- Il tempo massimo trascorso dai ragazzi intervistati a sentire e/o leggere notizie e aggiornamenti sull'andamento della pandemia sia nei notiziari televisivi che online è di un'ora, con sentimenti di preoccupazione, spavento, tristezza, confusione e scarsa rassicurazione. Quasi la totalità ha, seppur con intensità diverse, avuto paura nella settimana precedente la somministrazione, che i propri genitori e/o i propri nonni si ammalassero di Covid.
- In generale, sembra che la maggior parte degli studenti, insieme alle proprie famiglie, avesse a disposizione gli strumenti necessari per seguire le lezioni a distanza, nonostante una parte si sia dovuta organizzare affinché tutti i componenti potessero continuare nelle proprie attività. Gli studenti, come anche gli insegnanti, non sembrano aver ricevuto una formazione specifica sull'utilizzo degli strumenti di didattica a distanza. Sul piano didattico, il carico di compiti e la quantità di concentrazione richiesta paiono essere aumentati in modo consistente.
- **I ragazzi non vogliono rinunciare alla dimensione vis a vis della comunicazione e delle relazioni**, anche se per circa un terzo degli intervistati Internet e i social sono stati utili nel mantenere, nel periodo del Covid, una relazione sentimentale con il proprio partner.
- La maggior parte dei ragazzi crede a volte di trascorrere troppo tempo online, fino a perdere il senso del tempo.
- Durante il lockdown e nei mesi successivi di pandemia i ragazzi intervistati riferiscono la presenza di episodi di hate speech e cyberbullismo attraverso le piattaforme di messaggistica, i social network e, talvolta, anche sulla piattaforma utilizzata per la didattica a distanza. Gli episodi riferiti sono sia subiti, che agiti. I ragazzi percepiscono un aumento dei rischi e dei potenziali pericoli connessi all'online durante il periodo del lockdown.
- Generalmente, nei social i ragazzi sembrano esprimere opinioni

PANDEMIA E DIGITALE: COSA ABBIAMO IMPARATO

ed emozioni. Talvolta, condividono parti private di vita (per es. contenuti che riguardano i componenti familiari) e può capitare che si pentano dei contenuti pubblicati, poiché valutati - a posteriori - come troppo personali.

- Durante la pandemia, e nello specifico a partire da marzo 2020, i giovani hanno condiviso maggiormente la loro vita privata e le informazioni/i dati personali sui social o su altri siti.
- A fronte di una sostanziale soddisfazione circa la propria vita, se stessi e la rete di supporto che li circonda, i ragazzi dichiarano - probabilmente anche in relazione alla pandemia - di non avere una forte fiducia nel futuro e di temere risvolti negativi.



A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO - PROGETTO 440 A

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO 440 A (settembre 2020 - giugno 2021)

Il progetto, finanziato dal Ministero dell'Istruzione e con capofila l'Istituto Superiore A.Volta, Sassuolo, Modena prevede la realizzazione di attività progettuali che consentano l'ampliamento del tempo scuola ordinario attraverso l'individuazione di collaborazioni esterne con il terzo settore e gli Enti locali.

Obiettivi

- Promuovere il benessere psico-fisico degli studenti, in risposta alla diminuzione di azioni di formazione, di sensibilizzazione e di educazione dovute alle misure di contenimento messe in campo in risposta all'emergenza Covid-19
- Favorire la rielaborazione di emozioni e stati emotivi di disagio, in relazione al periodo di emergenza sanitaria e ai cambiamenti sociali e scolastici
- Sensibilizzare la popolazione di bambini e ragazzi su temi di fondamentale importanza, quali quello della sicurezza in Rete e del benessere online
- Valorizzare il ruolo dei docenti come punti di riferimento per tematiche quali la sicurezza in Rete, l'uso consapevole dei social network e del gaming
- Trasferire agli studenti informazioni e competenze su come riconoscere le problematiche, mettere in campo strategie per la comunicazione del problema e per la costruzione di relazioni con i pari basate sull'empatia e sul rispetto reciproco.

Azioni

Nel complesso panorama della pandemia, i social e le tecnologie hanno assunto un ruolo sempre più centrale nella vita di ciascuno, e quindi anche di bambini/e e ragazzi/e: se da un lato hanno permesso di mantenere e tenere vivi i contatti e le relazioni sociali, dall'altro una maggiore esposizione a questi strumenti ha aumentato, in assenza di un bagaglio di competenze necessarie per una navigazione sicura, la probabilità di fare esperienze negative online.

Con queste intenzioni, all'interno della linea progettuale A1, si è andata consolidando una collaborazione con l'Istituto Superiore A. Volta, a Sassuolo (MO). Sono stati messi a punto degli strumenti di sensibilizzazione e formativi, sotto forma di schede informative e di video, per rendere consapevoli bambini e ragazzi sui rischi, ma anche sulle potenzialità, dell'online, prima per gli studenti frequentanti l'Istituto coinvolto. In un secondo momento ne è nato un vero e proprio corso di formazione, che si può trovare nella piattaforma di formazione **Azzurro Academy** <https://academy.azzurro.it> dal titolo "COVID-19 e benessere di bambini e adolescenti - Corso per Studenti".

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO - PROGETTO 440 A

Nello specifico sono stati realizzati:

- **Un decalogo sui rischi dell'online**, comprensivo della definizione dei fenomeni, delle strategie per condividere i problemi, delle tecniche per fare fronte a eventuali difficoltà e disagi e dell'indicazione a chi rivolgersi per chiedere un aiuto.
- **Un decalogo sui comportamenti e gli atteggiamenti da tenere** quando ci si trova nell'online, per renderlo sempre più un ambiente in cui vivere in sicurezza.
- **2 pillole video** registrate da uno Youtuber conosciuto dai ragazzi, in cui vengono affrontati i temi del cyberbullismo, dell'hate speech, dei commenti d'odio e violenti, della condivisione di contenuti personali all'interno di chat e piattaforme social e di gaming.
- **Risorse informative e approfondimenti** creati ad hoc sui possibili rischi che si possono incontrare nella Rete, ma anche sulle potenzialità che essa offre, oltre che suggerimenti su come comportarsi e a chi poter chiedere aiuto e supporto in caso di necessità.

Modulo 4

Oversharing: Quando il Condividere Diventa Eccessivo

Definizione:
È l'abitudine di condividere tutto ciò che si sa, in modo eccessivo, senza riflettere sulle conseguenze delle proprie azioni. Da un lato: condividere online foto/video/commenti/ informazioni ti aiuta nel creare la tua identità digitale, nel costruire nuove relazioni sociali e nel mantenere altre, nel ricevere riconoscimento e approvazione da parte della community, rafforzando quindi la tua autostima; dall'altro può però costituire un rischio, nel momento in cui si pubblicano materiali ingenuamente di cui poi, per il loro contenuto, si potresti pentire.

Esempi:

- Condividere online ogni aspetto della giornata, senza riflettere su ciò che è importante rimanga all'interno della propria sfera privata.
- Condividere online notizie, senza averne prima assicurati che siano valide e fondate.
- Condividere online foto/video in cui sono presenti terzi, senza aver chiesto prima il loro consenso.
- Condividere sui social network informazioni private, come ad esempio la posizione in cui si trova, il luogo in cui si trascorrono le vacanze, il ristorante in cui si va a cena, senza pensare che il pubblico a cui sono rivolti coinvolga potenzialmente persone sconosciute.

Caratteristiche:

- **Impulsività:** la condivisione dei contenuti online avviene senza riflettere attentamente su ciò che si sta condividendo e sulle conseguenze, anche in un futuro a lungo termine. È un qualcosa di immediato, quasi automatico.
- **Alta frequenza:** il pubblicare contenuti in modo impulsivo, senza una riflessione preventiva, può portare ad un meccanismo in cui si prova in modo quasi costruttivo.

Giustina fissava una posizione di vittima, ma anche di autore e di testimone, non ascoltava e rispondeva ad un adulto di cui si fidava. Ha bisogno di consigli di aiuto costante. Telefono Azzurro: una persona esperta di cui ti puoi fidare, che conosce bene problemi e bisogni dei ragazzi e sempre disponibile ad ascoltarli e a darli un supporto.

Modulo 11

Alcuni Consigli per una Vita Online Sicura

- **Proteggi la tua vita privata:** i tuoi dati personali sono quelle informazioni che ti identificano, che permettono agli altri di riconoscerti nella tua identità, ovvero per chi sei. Quando stai per condividere qualcosa della tua vita privata, chiediti se anche in un altro momento della tua vita puoi piacere a qualcuno a condividere quel contenuto. Se la risposta è negativa, fermati e non postare.
- **Considera la tua immagine digitale:** quello che fai online, lascia sempre un segno. Chiediti quindi, quando stai per compiere un'azione in Rete, se quell'azione ti rappresenta e se vuoi che ne rimanga traccia.
- **Avvicinati online, ti sembra una persona:** ricordati che, dietro ad ogni profilo, anche falso, c'è sempre una persona. Magari hai qualcuno, senza saperlo, che, anche se attraverso la Rete, ogni suo comportamento, gesto, parola nei suoi confronti, ha gli stessi effetti che potrebbe avere se lo scambiassi avvenisse via a vita.
- **Anche se online, non sempre sei anonimo:** sia che tu stia usando un profilo reale sia uno con un nickname, hai il diritto di essere rispettato e di non essere per alcun motivo discriminato. Sai bene che un insulto, un'offesa, una presa in giro, a maggior ragione se ripetuti nel tempo, creano sofferenza, anche se avvengono attraverso la Rete.
- **Non rimanere incastrato nella Rete:** quando sei online hai modo di fare nuove amicizie, di mantenere e coltivare con le persone che hai già conosciuto nell'offline e puoi anche incontrare. Attenzione però: online puoi andare in contatto con un numero potenzialmente infinito di utenti, che potrebbero mettere rispetto alla loro reale identità e anche avere delle intenzioni negative nei tuoi confronti.
- **Valuta le fonti:** quando sei online, potresti incontrare in Rete news, Valuta la fonte delle notizie per comprendere l'attendibilità e prima di condividerle, assicurati che siano vere, perché potresti diffondere ad un numero di utenti sempre maggiore false informazioni.
- **Datti un tempo:** in generale, quando facciamo qualcosa che ci piace, il tempo sembra scorrere senza quasi accorgersene. Quando si è online, proprio per delle caratteristiche della Rete stessa, passano le ore molto velocemente: prova a darti un tempo, in modo che tu possa dedicarti anche alle altre attività che ti interessano.
- **Il pensiero di gruppo:** ti è mai capitato di ritrovarti a fare delle cose nei confronti di un altro tuo coetaneo che non avresti mai pensato di fare? Può capitare infatti che, sentendoci tutti nell'appartenere ad un gruppo, si pensano compiere delle azioni anche molto negative a danno di un ragazzo/a. Prova a porti queste domande: se fossi da solo, mi comporterei così?
- **Phishing:** ti potrebbe essere capitato o ti potrebbe capitare di ricevere delle e-mail in cui viene invitato/a a cliccare su collegamenti o aprire degli allegati contenenti virus e quindi Avvisi. Chiediti quindi se riconosci l'indirizzo e-mail e valuta, magari dopo aver fatto delle ricerche online, se ci sono notizie o informazioni negative a quell'indirizzo.
- **C'è sempre un limite:** leggi bene quali sono i limiti di accesso per entrare e utilizzare App, social, videogiochi e giochi online, etc. Potresti trovarti davanti a contenuti non adatti per la tua età o che potrebbero esserti confusi/a e disorientato/a.

Giustina fissava una posizione di vittima, ma anche di autore e di testimone, non ascoltava e rispondeva ad un adulto di cui si fidava. Ha bisogno di consigli di aiuto costante. Telefono Azzurro: una persona esperta di cui ti puoi fidare, che conosce bene problemi e bisogni dei ragazzi e sempre disponibile ad ascoltarli e a darli un supporto.

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO - PROGETTO 440 B

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO 440 B (settembre 2020 - giugno 2021)

Progetto finanziato dal Ministero dell'Istruzione con capofila l'Istituto Comprensivo 3 Modena prevede la realizzazione di attività progettuali che consentano l'ampliamento del tempo scuola ordinario attraverso l'individuazione di collaborazioni esterne con il terzo settore e gli Enti locali per favorire l'inclusione scolastica e ridurre la dispersione scolastica, anche potenzialmente associata al periodo di emergenza di questi mesi. Inoltre, le attività del progetto hanno lo scopo di valorizzare la figura dell'insegnante nel riconoscimento e nella gestione di situazioni di disagio e difficoltà, fornendo a questa popolazione materiale di sensibilizzazione e skills specifici per aiutarli a promuovere il benessere psico-fisico degli studenti. Di fondamentale importanza è anche la tematica del digitale, nei termini di consapevolezza dei rischi in cui bambini e ragazzi possono incorrere e dei benefici che possono trarre, anche alla luce di un aumento di tempo trascorso sulle piattaforme digitali nel periodo pandemico.

Obiettivi

- Fornire ascolto e sostegno dedicato ai docenti, al fine di accogliere gli eventuali dubbi, le preoccupazioni e gestire i segnali di stress, promuovendo il benessere psicologico ai loro studenti, apprendendo nuove modalità di coping
- Supportare gli insegnanti nel riconoscimento e nella gestione di situazioni di disagio, di difficoltà e di bullismo all'interno della classe, tramite un aiuto competente e professionale
- Ridurre i rischi che possono emergere all'interno del gruppo classe e nel singolo studente, anche in relazione alle tecnologie digitali, in modo da favorire l'inclusione e l'integrazione e diminuire la dispersione scolastica
- Favorire l'intervento integrato e la resilienza, tenendo conto dei fattori di potenziale rischio socio-culturali e familiari, mettendo a disposizione un aiuto integrato, competente e multi-professionale, anche in collaborazione con i servizi sul territorio
- Potenziare il servizio di ascolto e consulenza 19696 di Telefono Azzurro, al fine di aiutare i docenti ad affrontare i momenti di incertezza e di paura e a trovare uno spazio di dialogo e di ascolto competente

Azioni

Le azioni intraprese sono state ideate per valorizzare la figura dell'insegnante nel riconoscimento e nella gestione di situazioni di disagio e difficoltà, fornendo a questa popolazione materiale di sensibilizzazione e skills specifici per aiutarli a promuovere il benessere psico-fisico degli studenti.

Sono stati messi a punto schede informative, decaloghi e video, utili per creare occasioni di confronto e riflessione con i propri studenti e per poter diventare sempre più riferimenti consapevoli sulle tematiche dell'online per bambini e ragazzi, prima per i docenti dell'Istituto Comprensivo 3 di Modena. In un secondo momento ne è nato un vero

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO - PROGETTO 440 B

e proprio corso di formazione, che si può trovare nella piattaforma di formazione **Azzurro Academy** <https://academy.azzurro.it/> dal titolo “COVID-19 e benessere di bambini e adolescenti – Corso per Docenti”.

Nello specifico sono stati realizzati:

- Un **webinar** sul tema della pandemia da Covid-19 e delle tecnologie digitali.
- **Materiali scaricabili**, inerenti da un lato la salute mentale di bambini e ragazzi a fronte della situazione pandemica e dall'altro le competenze digitali necessarie per rendere gli studenti consapevoli dei rischi e delle potenzialità della Rete.
- **Materiali scaricabili**, sui rischi dell'online, comprensivi della definizione dei fenomeni, delle strategie per condividere i problemi, di tecniche per fare fronte e a eventuali difficoltà e disagi, di indicazioni circa i servizi da contattare.



COVID-19 e benessere di bambini e adolescenti - Corso per Docenti

Le Competenze Digitali da Insegnare

- **I diritti nell'online:** i ragazzi sono titolari di diritti in tutti gli aspetti della loro vita, quindi non solo nell'offline ma anche nell'online. Ad esempio, hanno diritto di esprimersi e di informarsi, di essere protetti da rischi e di muoversi in un ambiente sicuro e di essere partecipi e protagonisti attivi del contesto digitale. Aiutate quindi i vostri studenti a conoscere e ad essere consapevoli dei loro diritti.
- **Promuovere competenza emotiva:** aiutate i vostri studenti ad essere creatori di un clima positivo nell'online, favorendo la messa in atto di comportamenti empatici, di ascolto, di rispetto reciproco e diffondendo la gentilezza. Solo così, si potrà creare un circolo virtuoso nell'online.
- **Promuovere competenza sociali:** aiutate i vostri studenti a comprendere quali sono le regole, le prassi e le norme di interazione sociale nell'online, tra le quali una comunicazione efficace, il saper stare all'interno di un gruppo e la messa in atto di comportamenti cooperativi e collaborativi.
- **Promuovere il pensiero critico:** lo sviluppo e il rafforzamento di tale competenza è fondamentale per potersi muovere nell'online; è quindi fondamentale accompagnare i ragazzi nel valutare l'attendibilità e la fonte delle notizie, nel non farsi condizionare dal pensiero di gruppo ma di creare una personale sulla vicenda, di non ragionare per stereotipi e pregiudizi ma in modo razionale.

- **Essere al sicuro online:** è importante che i ragazzi conoscano e siano consapevoli dei rischi che possono incontrare nell'online, per poter vivere in modo sicuro il digitale. Tra questi, l'assillare o essere vittime di episodi di cyberbullismo, diffondere materiale personale e/o intimo con sconosciuti, incontrare estranei conosciuti online in presenza, passare troppo tempo online senza dedicarsi ad altri interessi, essere esposti a contenuti non adeguati all'età.
- **Valorizzare la privacy e la sfera personale:** aiutateli a comprendere il valore di una sfera privata, ovvero di un insieme di informazioni che non vengono condivise e rese pubbliche, ma che rimangono riservate. Non diffondere ogni attimo della propria vita non significa avere qualcosa da nascondere, ma voler preservare degli aspetti personali e averne cura.
- **Chi sono e chi voglio dare l'idea di essere:** riflettete con i ragazzi su che idea e che immagine vogliono fornire di loro stessi nell'online. Questo primo passaggio, li aiuterà poi a capire se quello che stanno condividendo è in linea con quello che vogliono trasmettere di loro stessi.
- **Affidarsi ad adulti di riferimento:** è importante che i ragazzi sappiano di poter contare su adulti solidi e di riferimento. Fare sapere loro che ci siete, che qualora si trovasse in situazioni di rischio siete lì per aiutarli a trovare insieme una soluzione.

Se hai bisogno di consigli di aiuto contatta Telefono Azzurro: una persona esperta di cui ti puoi fidare, che conosce bene problemi e bisogni dei ragazzi e sempre disponibile ad ascoltarti e a darti un supporto.

Chiama il numero 1.96.96, gratuito ed attivo tutti i giorni h24 oppure scrivi in chat, attiva tutti i giorni h24, sul sito: www.azzurro.it

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO - LISTEN2ME

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO

Listen2me

(marzo - giugno 2021)

Il progetto, finanziato dal Ministero dell'Istruzione con la partnership degli Istituti IPSEOA V. Gioberti di Roma, "Sergio Marchionne" di Amatrice; I.C. via Trionfale di Roma; I.I.S. Einstein-Bachelet di Roma, nell'ambito del Bando Linea 2 Povertà Educativa A.S. 2020/2021.

Il progetto, finalizzato al supporto dei docenti verso la promozione del benessere degli alunni e all'identificazione dei fattori di rischio di dispersione scolastica e di episodi di violenza, sia offline che online, è articolato in una serie di incontri di formazione-informazione sulle tematiche della povertà educativa con il coinvolgimento di alunni e famiglie, tramite metodologie innovative e interattive, anche digitali, in attività dedicate al contenimento di tali fattori di rischio.

Obiettivi

- Supportare gli insegnanti nel riconoscimento e nella gestione di situazioni di disagio e di difficoltà all'interno della classe, tramite formazione e supporto competente e professionale
- Fornire agli insegnanti competenze specifiche sui temi del disagio infantile e adolescenziale
- Ridurre sostanzialmente i fattori di rischio che possono emergere all'interno del gruppo classe e nel singolo studente, soprattutto in presenza di vulnerabilità
- Diminuire gli episodi di violenza, di discriminazione, di bullismo e di cyberbullismo, di abuso
- Ridurre la dispersione scolastica, realizzando iniziative concrete e inclusive, che possano essere fonte di apprendimento di capacità creative, culturali, sociali e relazionali
- Utilizzare nuove metodologie inclusive e collaborative, anche tramite le tecnologie digitali
- Favorire l'intervento integrato, coinvolgendo un sistema di attori (quali la Scuola, gli insegnanti, i bambini e gli adolescenti stessi, le famiglie), che permetta di colmare il gap conoscitivo, comunicativo e di gestione
- Valorizzare la partecipazione attiva e diretta dei bambini e degli adolescenti, nel processo di costruzione e di sensibilizzazione sulle tematiche che li riguardano
- Garantire un supporto competente e professionale della linea di Ascolto e Consulenza 19696 per prevenire, ma soprattutto per gestire eventuali problematiche, tramite una presa in carico tempestiva e integrata, con interventi nel breve-medio e, se necessario, nel lungo termine
- Promuovere i fattori protettivi e diffondere la resilienza, la pro-socialità, l'empatia, l'inclusione, il rispetto dell'altro, le capacità di problem-solving e i meccanismi di coping funzionali.

Azioni svolte

1. **Supporto agli studenti** delle scuole coinvolte nel progetto, del servizio di consulenza specializzato tra cui la Linea 19696, per la gestione di richieste di aiuto, CTS e servizi socio-sanitari

A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO - LISTEN2ME

territoriali.

2. **1 evento di presentazione e di condivisione** dell'iniziativa e del progetto, alla presenza dei docenti e delle famiglie che hanno manifestato interesse alla partecipazione.
3. **6 incontri formativi**, in modalità di webinar, destinati 2 ai docenti, 2 agli studenti, 2 ai genitori dell'Istituto comprensivo, sulle tematiche riguardanti l'infanzia e l'adolescenza e, in particolare su bullismo e cyberbullismo, discriminazione e linguaggi d'odio (online e offline), violenza e abuso (sessuale, psicologico, fisico), violenza di genere, dating violence e violenza nelle relazioni affettive, comportamenti disfunzionali e a rischio (abuso e dipendenza da sostanze stupefacenti e da alcol, disturbi del comportamento alimentare ecc.). I webinar hanno avuto la finalità di diffondere competenze teoriche e pratiche, la conoscenza delle tematiche e, inoltre, sono stati rappresentativi di momenti di scambio e di discussione con gli esperti di Telefono Azzurro, nonché presentate esercitazioni pratiche e interdisciplinari, da utilizzare all'interno della classe con i propri studenti.
4. **5 pillole video/talks**, destinate agli studenti e agli alunni, di sensibilizzazione sulle tematiche di interesse che hanno coinvolto diverse discipline. I video elaborati sono stati erogati in modalità live registrati e diffusi attraverso i canali di Telefono Azzurro. L'attività di produzione dei video è stata costruita utilizzando linguaggi e contenuti adeguati al target di riferimento utilizzando metodologie che hanno stimolato la motivazione e l'inclusione dei soggetti, meno coinvolgibili per mezzo di modalità tradizionali.
5. **4 incontri tenuti dagli esperti** di Telefono Azzurro con gli studenti, riuniti in piccoli gruppi all'interno delle palestre e degli impianti sportivi degli Istituti Scolastici, utilizzando la metodologia della peer to peer education, che mira a coinvolgere attivamente i ragazzi nella trasmissione di competenze fondamentali quali: il rispetto, l'empatia, la non discriminazione, l'ascolto.
6. **6 schede informative**, destinate agli adulti di riferimento (insegnanti, genitori e familiari) e agli studenti, sulle tematiche salienti, con l'obiettivo di diffonderle e renderle disponibili e scaricabili sui canali tecnologici, in modo che possano fungere da indicazioni rispetto ai fenomeni, da linee guida e da timone per le richieste di aiuto. Le schede informative, data l'accessibilità e la facilità di fruizione, fungono da approfondimento e da corredo alle altre attività e permettono il raggiungimento del resto della popolazione scolastica, che non ha preso parte alle attività formative del progetto.
7. **Attivazione dei canali di Telefono Azzurro** per diffondere e pubblicizzare la collaborazione con i partner e i contenuti degli elaborati del progetto.
8. **Monitoraggio e valutazione** durante il percorso delle attività del progetto per dare accompagnamento, e verifica della fruibilità, partecipazione e l'impatto durante la realizzazione delle finalità previste nel progetto attraverso lavoro condiviso e aggiornato puntualmente con i partner.
9. **1 evento finale di chiusura e di riepilogo** delle attività del progetto, alla presenza degli studenti, dei docenti e delle famiglie che hanno manifestato interesse alla partecipazione degli eventi precedenti.

SIC V (SAFER INTERNET CENTRE)

SIC V (SAFER INTERNET CENTRE) (gennaio 2021 - dicembre 2021)

Anche per il 2021 ha visto la partecipazione di Telefono Azzurro al progetto Safer Internet Centre, co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Connecting Europe Facility (CEF) - Telecom. Il progetto, che in Italia prende il nome di Generazioni Connesse ed è ormai giunto alla sua quinta edizione, continua a rappresentare un progetto strategico a livello europeo, in quanto contribuisce al complessivo potenziamento degli strumenti di tutela in favore dell'Infanzia in relazione all'accesso ad internet e alle interazioni che ne derivano.

Contribuiscono a tale potenziamento le azioni di rafforzamento sulle linee di ascolto (Helpline ed Hotline) e le attività di sensibilizzazione condotte a livello nazionale, le attività di sistematizzazione e condivisione delle migliori esperienze a livello europeo e l'adesione ai network di riferimento nell'Unione Europea, INHOPE e INSAFE, protagonisti delle politiche europee per la tutela dei diritti dell'Infanzia.

Anche a livello nazionale il progetto ha rivestito ancora un ruolo importante, rappresentando una delle iniziative più significative del Ministero dell'Istruzione per l'educazione alla sicurezza in rete e la promozione di un uso consapevole di internet e delle nuove tecnologie, in un periodo molto complesso a causa dell'impatto della Pandemia sui più giovani. Telefono Azzurro, come nelle edizioni passate ha fatto parte, insieme allo stesso Ministero e a Save the Children, del Comitato Esecutivo del progetto, coordinando le diverse attività svolte dal consorzio del Safer Internet Center nel quale rientrano componenti istituzionali, mondo accademico e realtà specializzate nella comunicazione ed interazione con le giovani generazioni.

La quinta edizione della durata annuale ha visto Telefono Azzurro impegnato nell'erogazione dei servizi di Helpline (linea di ascolto e consulenza 19696) e di Hotline (Clicca e Segnala) e nella progettazione e realizzazione delle iniziative di sensibilizzazione per il mondo della Scuola e delle nuove generazioni.

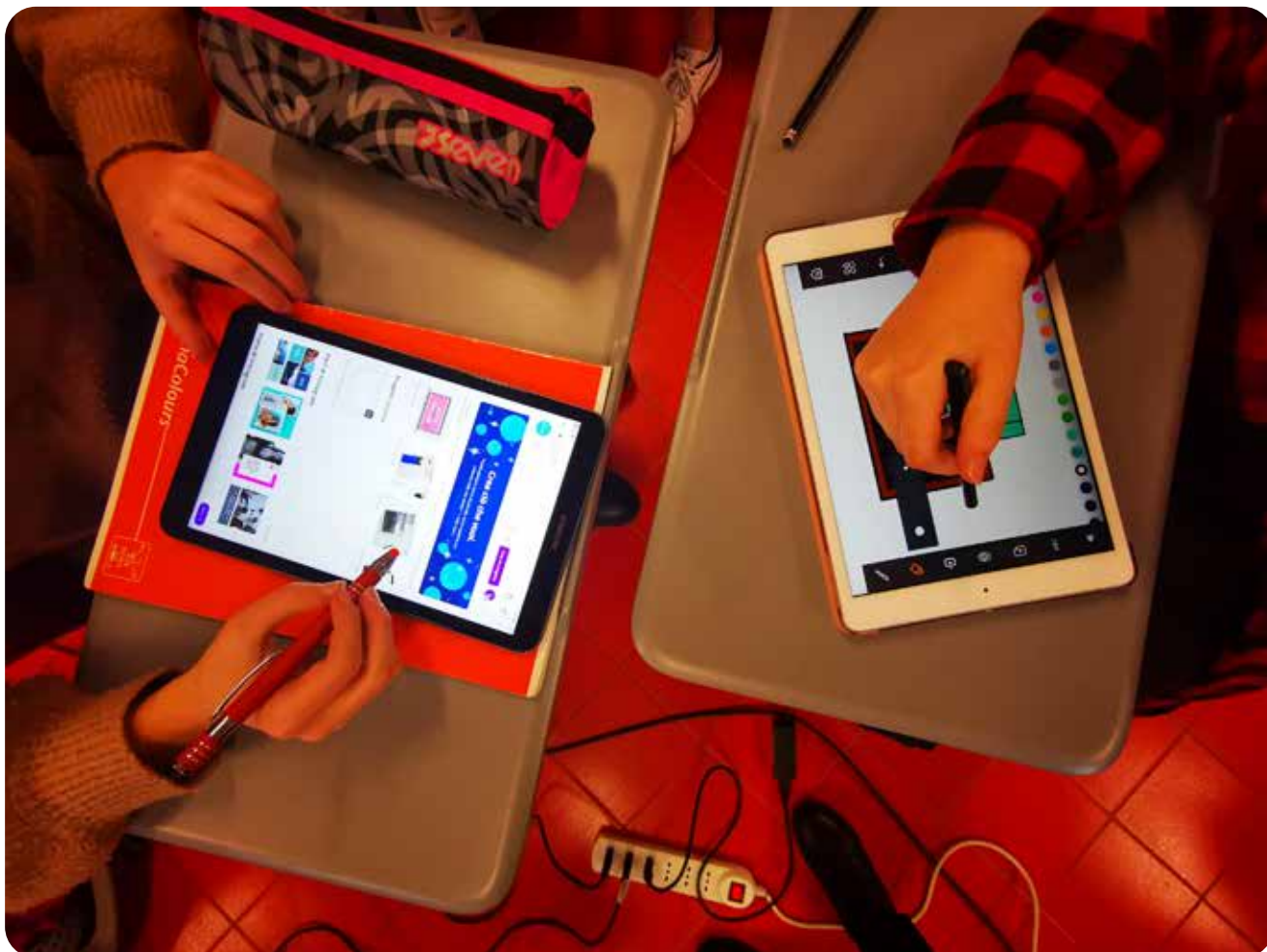
Tali azioni hanno avuto l'obiettivo di evidenziare i potenziali rischi e le soluzioni per mitigarne la manifestazione, creando un ambiente virtuale più sicuro.

Fanno parte del consorzio del Safer Internet Center: **la Polizia Postale e delle Comunicazioni, il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Roma "La Sapienza, Cooperativa E.D.I., Skuola.net, Agenzia di stampa DIRE e l'Ente Autonomo Giffoni Experience.**





Foto Hackathon della Secondaria di Primo Grado di Cittadinanza Digitale



RETE SICURA

Rete Sicura (dicembre 2020-giugno 2022)

Il progetto è finanziato dal Fondo di beneficenza Intesa San Paolo e realizzato in partnership con ALTIS per il monitoraggio con l'obiettivo di prevenire e contrastare ogni forma di violenza e di abuso online nei confronti dei minori, attraverso:

- la sensibilizzazione degli adolescenti e le famiglie rispetto a potenzialità e rischi della vita online
- strumenti e strategie specifiche per contrastare la violenza online
- lo sviluppo di competenze e attitudini alla protezione dei minori all'interno delle istituzioni e delle organizzazioni componenti la comunità educante

Rete Sicura è un programma di prevenzione e punta a contribuire, in accordo con l'insieme di attività e iniziative di Telefono Azzurro, alla creazione di condizioni utili per un accesso in sicurezza ai canali web e social, rafforzando le competenze e la consapevolezza di bambini e adolescenti e accompagnando il mondo degli adulti che compongono le comunità educanti, nell'assunzione di modelli positivi di guida ed orientamento per le giovani generazioni.

Il progetto è un programma di attività formative e strumenti informativi a livello nazionale rivolto a:

- bambini e adolescenti (in particolare nelle fasce di età 11-13 e 14-17) per giocare, imparare e socializzare online in modo intelligente, sicuro e responsabile (con un attestato finale di partecipazione)
- adulti che compongono la comunità educante, grazie a percorsi formativi volti a promuovere il concetto di Rete Sicura e stimolare l'acquisizione di consapevolezza e competenze in ambito digitale e social.

Grazie al raccordo con i principali network internazionali e con le Istituzioni Nazionali più attive su tali temi Telefono Azzurro ha sviluppato strumenti innovativi volti a:

- prevenire e contrastare eventi traumatici quali la violenza e la sopraffazione tra coetanei, distorsioni nei processi relazionali con esiti di isolamento e di emarginazione
- mitigare i rischi derivanti dall'utilizzo non consapevole delle nuove tecnologie, anche attraverso servizi di consulenza e sostegno psicopedagogico alle famiglie, al personale delle scuole e agli studenti
- promuovere l'educazione digitale e la sensibilizzazione ad un uso consapevole delle potenzialità della Rete.

Tali strumenti si inseriscono a pieno titolo nel sistema di interventi promossi nell'ambito della Child Protection Policy (CPP), volta a sostenere ogni contesto educativo e culturale nel suo ruolo di incubatori delle nuove generazioni, attraverso azioni di prevenzione e gestione di ogni possibile situazione di rischio, che puntano a:

- rafforzare l'attuazione di una politica integrata per la sicurezza e la salvaguardia del benessere dei minori
- strutturare le iniziative di tutti gli attori del contesto scolastico italiano in un quadro strategico, olistico, facile da capire e consensuale
- informare e promuovere la cultura del monitoraggio dei minori su

RETE SICURA

- Internet tra genitori e famiglie
- coinvolgere il settore civile e privato per lavorare nella stessa direzione, verso un unico obiettivo.

Per i bambini e gli adolescenti di oggi gli spazi e gli strumenti della Rete sono parte integrante dei processi comunicativi, di socializzazione, di conoscenza, di creatività ed espressione. L'evoluzione tecnologica è attraente, stimolante ma necessita di abilità di governo - di una digital & media literacy - che i ragazzi spesso non hanno. Quando, invece, a bambini e ragazzi vengono aperte le porte della conoscenza si offre loro la possibilità di prendere decisioni migliori e, affiancandoli durante la navigazione e parlando spesso del mondo online, anche gli adulti possono comprendere meglio ansie, disagi e paure, intervenendo in modo tempestivo.

Nel 2021, grazie anche alle diverse attività implementate e rivolte alle scuole da Telefono Azzurro, si sono evidenziate e analizzate le esigenze e criticità emerse dai docenti e studenti e si sono definiti e predisposti i contenuti e modelli formativi online che potessero tener conto della continua evoluzione ed esigenze del mondo della scuola, dovuti alla pandemia.

Constatata l'impossibilità di chiudere il progetto entro dicembre 2021, è stata richiesta una proroga fino alla fine dell'anno scolastico (giugno 2022).

Le scuole sono state quindi informate che le attività formative di "Rete Sicura" sarebbero partite con l'anno scolastico 2021/2022 e che i ragazzi sarebbero stati anche direttamente coinvolti negli hackathon sui temi del cyberbullismo e sicurezza in rete, predisposti ed organizzati online a seconda delle fasce di età nella primavera del 2022, per dar agio a tutti di seguire i percorsi formativi online predisposti nella piattaforma Azzurro Academy di Telefono Azzurro.

I contenuti della formazione per insegnanti, allenatori e genitori saranno relativi a una più ampia illustrazione dei temi legati alla child protection policy ed all'implementazione di programmi di tutela e prevenzione degli abusi nell'infanzia e nell'adolescenza:

- Introduzione alla Child Protection nelle relazioni educative e in ambiente digitale (CPP)
- Abuso e infanzia
- Modelli di prevenzione e intervento
- Uso consapevole della Rete.

Digital HUB

Viste le competenze acquisite e sviluppate, Telefono Azzurro ha avviato la definizione del Digital Hub, ovvero **il centro di competenza di Telefono Azzurro, specializzato sul mondo Digital**. L'evoluzione tecnologica degli ultimi anni ha, infatti, modificato in misura sostanziale la quotidianità dei bambini e degli adolescenti e ha influito in modo significativo sul loro sviluppo cognitivo, relazionale e affettivo. In questo contesto, da diversi anni, Telefono Azzurro si occupa di approfondire il rapporto tra i bambini e il mondo digitale, in costante trasformazione, analizzandolo in un'ottica di bilanciamento fra i rischi e le opportunità. Attraverso il Digital Hub Telefono Azzurro intende rafforzare la cooperazione tra le Istituzioni, le aziende e il mondo della ricerca, creando un luogo virtuale e fisico di confronto nel quale lavorare alla costruzione di soluzioni concrete ed innovative alle sfide che il mondo digitale pone nei confronti di bambini e adolescenti. A tale struttura competeranno, in particolare, le seguenti funzioni:

- **Assistenza agli utenti** dei Servizi di Ascolto e Consulenza 19696 per ogni contatto afferente a temi connessi al mondo digitale, secondo il modello 1 to 1 delle linee di ascolto di Telefono Azzurro, integrandolo con competenze, strumenti e tecniche di analisi ed intervento che si ispirano al mondo della Cybersecurity
- **Rilevazione, osservazione ed analisi** dello scenario e dei bisogni di bambini e adolescenti, nell'ottica di anticipare l'emersione di tendenze e fattori di potenziale rischio e definire approcci, strategie e soluzioni da portare avanti con gli attori pubblici (Istituzioni, Ricerca, Scuola), il mondo accademico e le organizzazioni private (Big Player digitali, Associazioni del Terzo Settore), coerenti con le proposte più innovative a livello internazionale (grazie alla presenza di Telefono Azzurro nei più importanti network di riferimento)
- **Trasferimento di know-how**, attraverso la realizzazione di percorsi educativi e formativi on line, rivolti a bambini, adolescenti, familiari ed operatori di settore, focalizzati sulle aree di conoscenze e competenze prioritarie per un uso consapevole delle tecnologie da parte dei minori e l'accompagnamento da parte degli adulti.

In questo quadro complessivo si inserisce il progetto di collaborazione con **INSTAGRAM** che ha portato Meta e Telefono Azzurro a collaborare a fine 2021 per la finalizzazione della "Guida a Instagram per Genitori ed Educatori" (nella sezione "Genitori" all'indirizzo: about.instagram.com/it-it/community/parents). Oltre ad una chiara descrizione degli strumenti già attivi per tutelare la sicurezza e la privacy dei più giovani su Instagram, la Guida include una serie di riflessioni e consigli concreti redatti da Telefono Azzurro per aiutare gli adulti a instaurare un dialogo costruttivo con i giovanissimi su come usare i social in modo appropriato e cosa fare se ci si trova in difficoltà.

Telefono Azzurro è da sempre fortemente impegnato nella promozione di competenze digitali a sostegno della sicurezza online. La collaborazione con Instagram intende proprio rispondere all'esigenza di tutelare gli adolescenti fornendo loro, e agli adulti che li guidano, strumenti concreti su come utilizzare le piattaforme social in maniera consapevole e sicura.

https://about.instagram.com/it-it/file/331286471842267/IG-Guida-ai-genitori_ITA_Finale.pdf



Una guida a Instagram per genitori ed educatori



Una guida

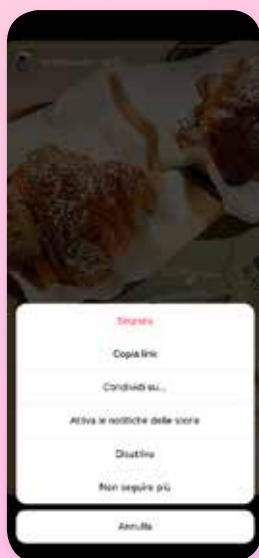
In collaborazione con



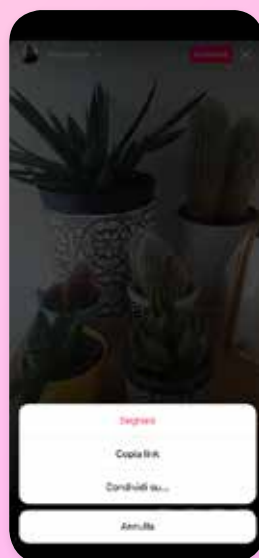
Gestione delle interazioni



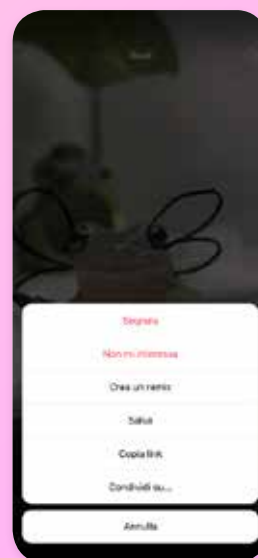
DIRECT:
Tocca e tieni premuto sul singolo messaggio → Segnala



STORIE:
Tocca "..." in alto a destra in Storie → Segnala



LIVE:
Tocca "..." accanto a "Commenta" in fondo alla sezione In diretta → Segnala



REELS:
Tocca "..." in basso a destra nel reel → Segnala



PROGETTI BAMBINI E CARCERE

BAMBINI E CARCERE

Dal 1993, Telefono Azzurro promuove e realizza il progetto “Bambini e Carcere”, rivolto alla tutela di quei bambini di cui uno o entrambi i genitori sono detenuti, nel rispetto dell’art. 9 della Convenzione sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza (ONU, 1989), il quale sancisce che “il bambino i cui genitori, o uno dei due, si trovano in stato di detenzione, deve poter mantenere con loro dei contatti appropriati”.

Il progetto, coordinato a livello nazionale, è gestito a livello locale dai volontari, di età compresa tra i 18 e i 75 anni, opportunamente formati e periodicamente aggiornati, che svolgono la propria missione in stretta e costante collaborazione con tutti gli operatori penitenziari.

I minori figli dei detenuti

Il minore che entra in carcere si trova a gestire una situazione complessa e delicata che spesso non è chiara e non viene spiegata. Anzi, il più delle volte viene celata dai genitori stessi per timore di essere stigmatizzati.

All’interno di un sistema che, per esigenze di ordine e di controllo, è rigidamente organizzato, caratterizzato da ritmi regolari e atteggiamenti uniformi, è spesso difficile considerare, gestire e soprattutto promuovere alcune dimensioni “altre” quali la sfera dell’affettività, il rapporto con l’esterno e la tutela dell’infanzia e dell’adolescenza coinvolte in simili circostanze. Il rapporto con il proprio genitore rappresenta non solo un bisogno/diritto fondamentale per un’armoniosa crescita del minore, ma è altresì considerato un percorso in linea con gli obiettivi risocializzanti della

pena, per quanto concerne il genitore-detenuto stesso, sulla scorta dell’art. 27 della Costituzione italiana. Sono molti i bambini e gli adolescenti che vivono per un periodo della propria vita, direttamente o indirettamente, l’esperienza del carcere, avendo uno o entrambi i genitori detenuti.

In generale, si stima che in Italia i bambini e gli adolescenti separati da un genitore adulto, che ogni anno entrano in carcere per incontrarlo, sono circa 70.000, mentre in Europa si stima che circa 2.1 milioni di bambini sono quotidianamente coinvolti nella condizione detentiva di un loro genitore.

“Bambini e carcere” si declina attraverso due diverse azioni:

Il progetto “Nido/ICAM”, destinato ai bambini (0-6 anni) che vivono negli Istituti Penitenziari e negli Istituti a Custodia Attenuata per Madri detenute (ICAM), persegue lo scopo di aiutare questi minori a trascorrere i primi anni della loro vita in una situazione affettiva, logistica e organizzativa a misura di bambino. I volontari si occupano dell’accompagnamento dei bambini all’esterno della struttura, dell’organizzazione e dell’allestimento di attività di tipo ludico appropriate allo sviluppo psico-fisico dei piccoli ospiti, nonché della realizzazione e dell’animazione di feste particolari, quali i compleanni e le ricorrenze.

Il progetto “Ludoteca” è, invece, finalizzato a creare un clima sereno e accogliente per il minore che accede nell’Istituto Penitenziario per far visita al proprio genitore o parente detenuto, in modo da

facilitare la relazione del nucleo familiare, nel contesto, spesso difficile da comprendere, della realtà carceraria, e si articola in tre momenti principali:

- la pre-accoglienza è la fase gestita prima di entrare nella ludoteca e precedente all’incontro con il genitore detenuto, in cui i volontari facilitano la comprensione della realtà in modo da allentare la tensione che in genere si crea con le procedure d’entrata effettuate per poter accedere all’interno del carcere
- il colloquio in ludoteca è il momento in cui, con la presenza dei volontari, i genitori insieme ai loro figli sperimentano delle attività ludiche e ricreative. Ciò che si mette a disposizione, in termini di materiali e di spazi, offre ai membri della famiglia la possibilità di relazionarsi positivamente in un contesto guidato, protetto e stimolante. I volontari che gestiscono lo spazio colloquio animano alcuni momenti, in modo particolare i laboratori, facilitano e/o propongono alcune attività che permettano al bambino e al genitore di essere i veri protagonisti dell’incontro, e garantiscono un ambiente accogliente e sereno, in cui creare momenti importanti per la crescita psico-affettiva del minore
- il distacco, momento successivo al colloquio, è la parte in cui il bambino viene aiutato a concludere positivamente l’esperienza vissuta all’interno della ludoteca.

IL PROGETTO “BAMBINI E CARCERE” NEL 2021

“Bambini e Carcere” negli anni pre-Covid è sempre stato operativo in 23 Istituti di prevenzione e pena (17 Case Circondariali e 6 Case di Reclusione), 22 città e 10 regioni italiane.

Le ludoteche in cui i volontari di Telefono Azzurro prestano servizio sono 22, e i volontari di Telefono Azzurro, inoltre, prestano servizio anche in 2 ICAM (Milano e Torino), 1 Nido (Firenze) e 13 aree verdi.

Nel 2021, il Progetto “Bambini e Carcere” di Telefono Azzurro, causa emergenza Covid, è risultato nella maggioranza degli Istituti Penitenziari sospeso, salvo alcune eccezioni quali: Firenze, Novara, Reggio Emilia, Milano.



“BAMBINI E CARCERE” A FIRENZE SOLLICCIANO

Nido

A inizio anno si è provveduto a un'importante ristrutturazione dell'intera sezione. Durante l'anno 2021, la sezione ha accolto 6 madri detenute con 6 figli e 4 donne in stato di gravidanza, ospitando 1 madre di un bambino 8 mesi di età. Grazie alle volontarie del Servizio Civile Universale, si è potuta garantire una presenza continuativa volta all'inserimento delle routine quotidiane che scandiscono ritmi e frequenze prevedibili, ricoprendo la funzione di sostegno alla diade madre detenuta-figlio. Come da prassi ormai consolidata, i volontari svolgono un fondamentale ruolo di sostegno alla genitorialità, contemplando e organizzando momenti interattivi con le madri ed i loro figli in particolare presso la stanza interna alla sezione nido, denominata “angolo morbido” e deputata alle attività ludico-ricreative (laboratori con la plastilina; lettura fiabe; disegni e realizzazione di oggetti con la carta; giochi didattici legati all'utilizzo delle lettere dell'alfabeto e alla scoperta dei nomi degli animali).

Le attività progettuali attribuiscono un valore fondamentale alla creazione e al mantenimento del contatto con il mondo esterno e, in particolare, al diritto dei “piccoli ospiti” di poter uscire dall'IP per partecipare alla vita sociale e per entrare in contatto con altri bambini. In ragione di ciò, previa autorizzazione da parte della Direzione competente e delle madri coinvolte, vengono organizzate uscite regolari nei giardini e nei parchi gioco limitrofi al carcere e/o nella Ludoteca “Foresta magica”, sita all'interno del medesimo. In altre occasioni, le volontarie hanno garantito l'accudimento dei piccoli qualora le madri detenute manifestassero difficoltà temporanee nell'espletamento delle proprie funzioni genitoriali o quando fossero convocate dalle rispettive autorità giudiziarie per le loro posizioni giuridiche.

Inoltre, i volontari si occupano di:

- Accoglienza, orientamento e prima familiarizzazione con il contesto carcerario dei “nuovi giunti” madri e figli
- Organizzazione e animazione per feste di compleanno dei bambini e ricorrenze varie (Natale ecc.), provvedendo al sostentamento delle spese relative (materiali/oggetti vari, regali per bambini, rinfresco)
- Sostegno alla genitorialità: intrattenimento e accudimento dei bambini durante le assenze delle madri (p.e. quando devono recarsi alle udienze presso i Tribunali competenti, previa autorizzazione da parte della madre e della CC)
- Accompagnamento delle diadi madri-figli alla stazione e/o verso altre destinazioni al momento della scarcerazione
- Individuazione delle risorse territoriali per facilitare l'integrazione sociale dei bambini e la loro partecipazione attiva alla vita quotidiana (frequentazione degli asili nido; scuola dell'infanzia; centri estivi ecc.)
- Reperimento, raccolta (attraverso le donazioni di privati) ed acquisto di vestiario e altri materiali necessari per agevolare il benessere dei bambini (passeggini, seggiolini auto, giocattoli ecc.)
- Coordinamento e confronto costante con l'equipe multidisciplinare dell'Istituto penitenziario e le altre Istituzioni/Autorità competenti per l'attuazione dei progetti di T.A. (valutazione dei nuclei madri-figli seguiti in sezione, collaborazione nella ridefinizione dei progetti individuali e nella costruzione di percorsi educativi/trattamentali, supporto alla relazione madre-figlio).



“BAMBINI E CARCERE” A FIRENZE SOLLICCIANO

Ludoteca “Foresta Magica”

Lo spazio adibito a “Ludoteca”, destinato al supporto dei minori e delle famiglie che entrano nella casa Circondariale a far visita al genitore/parente detenuto, è stato aperto il 12 aprile 2016. La ludoteca di “pre-accoglienza” è un luogo ricreativo e di gioco per bambini e adolescenti da 0 a 14 anni, in cui i volontari qualificati con competenze psico-pedagogiche attenuano, almeno in parte, l’impatto negativo con la struttura penitenziaria. Le finalità progettuali prevedono un articolato sistema di interventi volti a migliorare l’accoglienza dei bambini/adolescenti e dei loro accompagnatori in un contesto protetto e stimolante che offra la possibilità di sperimentare attività ludiforme e di prepararsi all’incontro con il genitore recluso. Il focus è posto sul riconoscimento dei bisogni dei soggetti minorenni di veder salvaguardata la relazione affettiva ed educativa con entrambi i genitori, come condizione che maggiormente garantisca una prospettiva di sviluppo equilibrato e l’acquisizione di un’identità adulta integrata. Con l’avvento dell’emergenza sanitaria da Covid-19, i detenuti hanno vissuto la più dura delle carcerazioni, impediti in gran parte delle attività e dei contatti con l’esterno, perfino con i familiari che, potevano vedere di persona, una volta al mese e separati da una barriera di plexiglass. Molti genitori hanno lamentato difficoltà con i bambini più piccoli che, di fronte alla presenza del vetro, restano turbati poiché non possono avvicinarsi fisicamente al padre o alla madre. In ragione di ciò e per le restrizioni imposte dal contenimento dell’epidemia, diversi detenuti hanno preferito rinunciare ad effettuare i pochi colloqui visivi con i figli, prediligendo le videochiamate. La drastica diminuzione della possibilità di frequentazione, con la privazione anche dell’area verde, ha indubbiamente inciso sui rapporti familiari che, sovente, vengono percepiti come maggiormente distaccati o formali.

In diverse occasioni, le volontarie hanno collaborato ad eventi rivolti alle famiglie durante i colloqui presso il giardino degli incontri, predisponendo giochi interattivi tra genitori (detenuti) e figli e sostenendo i nuclei nelle dinamiche comunicativo-relazionali. Inoltre, i volontari si occupano di:

- Organizzazione di eventi di fundraising per il sostentamento delle attività presso la “Ludoteca” e la sezione “Nido”
- Reclutamento e formazione di nuovi volontari
- Collaborazione con lo sportello di ascolto psicopedagogico (segnalazione di famiglie/genitori detenuti per un sostegno alla genitorialità) ed altre associazioni del terzo settore
- Monitoraggio presenze/attività e creazione di un database per registrare frequenza e tipologia di utenza (nazionalità, età ecc.)
- Programmazione integrata di azioni di sensibilizzazione sui temi relativi alla genitorialità in carcere e valutazione delle iniziative pedagogiche volte al recupero delle detenute e alla prevenzione sociale
- Incontri di supervisione a cadenza mensile con i volontari del gruppo, indispensabili per la programmazione e valutazione delle attività, per il confronto e lo scambio di esperienze relative; organizzazione dei turni.

“BAMBINI E CARCERE” A NOVARA CASA CIRCONDARIALE

Il gruppo locale di Telefono Azzurro dal 26 maggio 2018 ha attivato il progetto Ludoteca, presso la casa circondariale di Novara. I volontari nel tempo hanno riqualificato gli spazi dedicati all'ingresso dei minori con l'obiettivo di creare un ambiente più idoneo ed accogliente per dei bambini, che facilitasse la relazione tra bimbo e genitore detenuto.

Poco prima del lockdown, nella tensostruttura che ospita la ludoteca, sono stati realizzati dei pannelli con i disegni creati dai volontari da far colorare man mano dai papà detenuti assieme ai loro figli per abbellire ulteriormente gli ambienti.

Nel 2021, con l'introduzione del green pass, è stato possibile riprendere il progetto (sospeso nei mesi invernali) nel pieno rispetto delle della norme igienico-sanitarie anti Covid-19.





I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

Dal 1987 Telefono Azzurro è presente sul territorio con sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia, che lavorano per promuovere la tutela dei diritti dei minori, con progetti di prevenzione e sensibilizzazione. I Centri Territoriali garantiscono presenza e intervento capillare, tenendo presente le caratteristiche e i bisogni delle diverse comunità in cui operano.

Qui di seguito un esempio delle attività che vengono svolte in tutti i Centri Territoriali di Telefono Azzurro.

CENTRO TERRITORIALE VENETO - TREVISO

Il Centro territoriale di Treviso ha ospitato, nel corso del 2021, due volontarie del Servizio Civile Universale con il progetto “Bullismo 2018”, quattro volontarie del Servizio Civile Universale per il progetto “Bambini e carcere 2018” e due volontarie del Servizio Civile Regionale “Diritti in Ascolto” (insieme ad altre due sulla sede di Padova e una sulla sede di Rovigo). Obiettivo principale dei progetti è lo svolgimento di interventi di prevenzione su temi quali il bullismo e la sicurezza in rete, in un’ottica di promozione e tutela dei diritti dei minori, nelle scuole dell’infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado. Sono, poi, state organizzate attività per ampliare il volontariato locale, attraverso il reclutamento, la selezione e la formazione di nuove risorse, e la partecipazione ad eventi di sensibilizzazione e raccolta fondi, coinvolgendo i bambini e ragazzi nella costruzione di gadgets all’interno della “Fiera delle Associazioni”, organizzata dal Comune di Treviso.

Progetto Scuola Educazione

I laboratori in Veneto sono attivi nelle province di Treviso, Padova e Rovigo e sono differenziati per fasce d’età, nel rispetto delle esigenze dei destinatari nelle diverse fasi dello sviluppo.

Laboratori educativi nel 2021 sulla prevenzione e sensibilizzazione al fenomeno del bullismo, la sicurezza e l’uso consapevole di internet e l’educazione ai diritti del minore e alla multiculturalità:

- incontri nelle scuole suddivisi secondo le tematiche trattate, dalla scuola dell’infanzia alla secondaria di primo grado
- incontri informativi per insegnanti e genitori coinvolti
- incontri presso i Centri Estivi dei territori di Padova e Treviso.

Progetto “Bambini e Carcere”

Il progetto è attivo, da anni, nella Casa di Reclusione e nella Casa Circondariale di Padova, dove i volontari prestano servizio settimanalmente e in occasioni particolari come la Festa del Papà, in cui animano eventi creati ad hoc. A causa della pandemia, per l’anno 2021, non si è potuto mantenere aperto il servizio, ma con la speranza di poter ripartire al più presto.

Le altre attività

- Gestione del profilo Facebook attraverso l’inserimento di nuovi contenuti e la condivisione di materiali prodotti dai ragazzi.
- Partecipazione alla rete territoriale del Tavolo Provinciale. Prevenzione Suicidi di Treviso, con adesione al sottogruppo rivolto ai minori.
- Partecipazione alla “Festa delle Associazioni” organizzata dal CSV di Padova.

I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

- Organizzazione del Convegno Nazionale “Carta di Treviso” con il Comune di Treviso.

CENTRO TERRITORIALE SICILIA – PALERMO

Presso il Centro Territoriale di Palermo gli Operatori e i Volontari svolgono interventi di prevenzione dell’abuso e del maltrattamento all’infanzia ed azioni di promozione della tutela dei diritti dei minori in un’ottica di collaborazione e di integrazione tra i servizi assistenziali e le istituzioni locali (politiche, amministrative, giudiziarie e formative).

Volontariato e attività di comunicazione, raccolta fondi e sensibilizzazione sul territorio

I volontari sono stati coinvolti e formati nelle attività di promozione e sensibilizzazione rivolte al territorio siciliano sui temi legati all’epidemia da Covid-19 e alla salute mentale di bambini e adolescenti, alla cittadinanza digitale, alla sicurezza online e ai rischi connessi all’uso della rete e delle nuove tecnologie, alla prevenzione dell’abuso e del maltrattamento all’infanzia facendo conoscere le attività e i progetti che Telefono Azzurro tempestivamente ha messo in campo a livello nazionale.

Nell’anno 2021 sono stati svolti:

- 15 colloqui di selezione volontari
- 4 incontri orientamento al volontariato
- 20 riunioni organizzative dei volontari
- 15 incontri di Supervisione delle attività e dei progetti dei volontari
- 15 incontri di Formazione per i Volontari
- n1 evento di sensibilizzazione e raccolta fondi nel territorio.

Il centro territoriale regionale nell’anno 2021 ha accolto 29 volontari (8 a Palermo, 8 a Trapani, 5 a Catania, 2 a Patti, 1 ad Enna, 5 a Messina) le cui principali attività sono state:

- supporto alle attività di sensibilizzazione
- attività del settore educazione
- promozione, sviluppo e consolidamento dell’area volontariato
- Implementazione del programma di Servizio Civile Universale, accompagnando i volontari del servizio civile nel loro percorso interno alla Fondazione.

Attività educative e formative

Il Settore Educazione e Formazione di Palermo ha svolto laboratori a distanza nel corso dell’anno scolastico 2020/2021 che hanno coinvolto 1.004 bambini e 20 insegnanti sui seguenti temi:

- Sensibilizzazione e Prevenzione del Fenomeno Bullismo e Cyberbullismo
- Sicurezza e Uso Consapevole di Internet
- Cittadinanza digitale.

Progetto Bambini e Carcere

Il Progetto, attivo in Sicilia a Palermo presso la Casa Circondariale Pagliarelli e a Messina presso la C.C. Gazzi, non si è potuto svolgere in presenza all’interno delle ludoteche e delle aree colloqui delle strutture carcerarie per via delle limitazioni imposte dalla direzione; non è stato infatti possibile per i volontari accedere nelle strutture

I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

penitenziarie a causa dell'epidemia da Covid-19.

Rapporti con le istituzioni

Nel corso del 2021 a Telefono Azzurro è stato concesso dall'Assessorato Regionale della Famiglia delle Politiche sociali e del Lavoro, un contributo di 33.925,77 euro per le attività del Centro Territoriale regionale, sempre in forte diminuzione rispetto agli anni precedenti.



I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI



A photograph of four young adults (three women and one man) of diverse ethnicities smiling and looking towards the camera. They are standing in front of a white brick wall. The man is in the center, wearing a blue button-down shirt over a white t-shirt. The woman on the far right is wearing glasses and a black and white striped shirt. The woman on the far left is wearing a blue and white striped shirt. The woman in the middle is wearing a white t-shirt.

I NUOVI PROGETTI EUROPEI

CARE

LEAVING WITH CARE - LIVING WITH CARE

CARE, Leaving with Care - Living with Care
(aprile 2020- ottobre 2022)

IN BREVE

Programma di finanziamento europeo: Rights, Equality and Citizenship Programme 2014-2020

- The Smile of the Child (coordinatore)
- SOS Il Telefono Azzurro/Italia (partner)
- Hope For Children/Cipro (partner)
- Brave Phone/Croazia (partner)



Il progetto 'CARE' ha come obiettivo la riduzione del trauma che potrebbe essere associato all'allontanamento dalla famiglia di origine. Nello specifico, si concentra sul possibile trauma e sui fattori di rischio che i bambini possono sperimentare durante i processi di indagine, allontanamento e collocamento in soluzioni alternative, al fine di elaborare linee guida e best practice per i professionisti dell'infanzia, agenzie, servizi e Istituzioni sul territorio.

Obiettivi del progetto

- promuovere il coordinamento intersettoriale, la cooperazione e la comprensione reciproca tra le autorità pubbliche, le ONG e le istituzioni educative sulle risposte informate sul trauma agli ACE durante questi processi
- migliorare, rafforzare e uniformare le competenze, le capacità e le pratiche dei primi soccorritori su pratiche e risposte informate al trauma
- aumentare la consapevolezza degli insegnanti sugli effetti del trauma sui bambini, la valorizzazione dei bambini in assistenza residenziale e il miglioramento della partecipazione dei bambini
- scambiare buone pratiche ed esperienze tra i diversi paesi dell'UE.

Obiettivi specifici

- Promuovere il coordinamento intersettoriale tramite un approccio multidisciplinare, al fine di favorire la cooperazione tra le Autorità pubbliche, il Terzo settore e i Servizi preposti alla tutela dell'infanzia e dell'adolescenza, con particolare focus sul trauma dei minori, potenzialmente associato al processo di allontanamento del nucleo familiare e del percorso di presa in carico
- Formare circa 600 professionisti dell'infanzia, con l'obiettivo di uniformare competenze e skills secondo un modello condiviso e validato. Il training avrà lo scopo di diffondere best practice sul tema, evitando il rischio di vittimizzazione secondaria
- Definire un approccio europeo e condiviso, per garantire l'applicazione di procedure che permettano che l'allontanamento, quando necessario, sia attuato nel pieno rispetto dei diritti del minore
- Realizzare 6 gruppi di lavoro multidisciplinari, composti da esperti del settore della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza, rappresentativi a livello nazionale.

Le attività della prima fase del progetto CARE

1. Riunioni del gruppo di lavoro nazionale: 6 incontri volti a favorire un coordinamento intersettoriale, analizzare le procedure e le criticità di intervento e facilitare la valutazione dei bisogni formativi dei professionisti delle varie categorie partecipanti al progetto
2. Sviluppo di un toolkit formativo per rinforzare le competenze dei

CARE

LEAVING WITH CARE - LIVING WITH CARE

professionisti e ridurre i rischi connessi a traumi secondari, definendo un approccio europeo, tramite checklist e strumenti di lavoro per Forze dell'Ordine, Servizi Sociali, Insegnanti e staff medico.

Le attività della seconda fase del progetto CARE

1. Formazione: 6 seminari per 25 professionisti, ciascuno al fine di armonizzare le competenze dei professionisti e diffondere pratiche sensibili al tema del trauma dei minori allontanati dal nucleo familiare
2. Sperimentazione pilota del toolkit: fornitura di linee di orientamento e valutazione dei risultati
3. Raccomandazioni politiche: dialogo istituzionale sul tema.

Le attività della terza fase del progetto CARE

1. Awareness raising: al fine di aumentare la consapevolezza degli insegnanti e del pubblico generale sugli effetti del trauma sui minori, si proporranno eventi per raggiungere 160 insegnanti, una conferenza nazionale di 50 persone e un documentario di 20 minuti circa per divulgare la voce dei bambini
2. Coinvolgimento dei minori in consultazioni che si svolgeranno durante tutte le fasi del progetto: 5 minori/giovani adulti verranno coinvolti attivamente al fine di dar voce alla loro esperienza.

L'attuazione del progetto dovrebbe contribuire a:

- migliorare il rilevamento, l'identificazione e la risposta agli ACEs (Esperienze avverse nel corso dell'infanzia)
- ridurre il trauma dell'indagine, dell'allontanamento e del collocamento fuori casa nei casi di Abuso e maltrattamento
- rafforzare la cooperazione tra le associazioni del terzo settore e autorità pubbliche, istituzioni
- rafforzare e promuovere la partecipazione dei bambini
- aumentare la cooperazione multidisciplinare tra le parti interessate
- aumentare le conoscenze e le competenze tra le entità coinvolte
- fornire un migliore supporto agli attori che lavorano nel campo della protezione dell'infanzia
- fornire modelli per una formazione sistematica sulla riduzione del trauma
- migliorare le politiche e i processi a livello nazionale ed europeo.

Alla fine del progetto, saranno sviluppati approcci e strumenti a livello europeo che contribuiranno a migliorare l'individuazione, l'identificazione e la risposta agli ACE e a ridurre il trauma dell'indagine, della rimozione e del collocamento fuori casa nei casi di CAN, così come sarà rafforzata la cooperazione tra ONG e autorità pubbliche, istituzioni su questi temi.



The project entitled "Leaving with Care – Living with Care", CARE (REC-RRAP-GBV-AG-2019-881561) is co-funded by the European Union's Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020). The content of this website represents the views of the author only and is its sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



RICERCA E SVILUPPO

RICERCA E SVILUPPO

Telefono Azzurro, sin dalla sua istituzione, ritiene che alla base di ogni intervento efficace ci siano lo studio e la ricerca sul mondo dell'infanzia e dell'adolescenza. La Fondazione, tramite il Centro Studi, Ricerche e Sviluppo, si dedica allo studio approfondito dei fenomeni e delle problematiche, promuovendo un dialogo tra i processi di pensiero e l'azione, nonché l'analisi del contesto e lo scambio di buone prassi con le realtà impegnate nella tutela dei diritti dei più piccoli.

Per questo Telefono Azzurro si caratterizza non solo per un importante accento sul piano dei contenuti, ma anche per un forte impegno progettuale e per la partecipazione a tavoli di lavoro che si declinano successivamente in azioni sul territorio. È sulla ricerca e sugli studi, punti di forza della Fondazione, che si basano progetti, siano essi di prevenzione o di intervento. Le *best practice* e il sapere condiviso guidano capillarmente tutto l'intervento sul territorio nazionale, sulla base delle evidenze emerse nello scenario internazionale.

In questo contesto, Telefono Azzurro realizza annualmente ricerche e studi, al fine di comprendere al meglio la condizione dei bambini e degli adolescenti in Italia, fungendo da osservatorio privilegiato e approfondendo diversi ambiti tematici, quali i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, i fenomeni degli abusi, della violenza e dello sfruttamento, il mondo del digitale tra rischi e opportunità, la scuola, l'area della migrazione. Nel corso degli anni, Telefono Azzurro ha pubblicato diversi documenti tecnici e divulgativi, tra cui le indagini annuali sulla "Condizione dell'infanzia e dell'adolescenza", realizzate con Eurispes fino al 2012 e, a partire dal 2014, le ricerche in collaborazione con Doxa Kids. Tali documenti sono rivolti a professionisti, insegnanti, genitori, nonché ai bambini e ragazzi stessi. Anche l'organizzazione di convegni e la partecipazione a iniziative e progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi rappresenta un elemento fondamentale per l'attività della Fondazione. È anche grazie al confronto congiunto sul piano internazionale in merito alle tematiche di più stretta attualità che Telefono Azzurro risponde in modo tempestivo ed adeguato alle istanze che i ragazzi pongono quotidianamente.

Obiettivo delle attività del Centro Studi Ricerche e Sviluppo di Telefono Azzurro è quello di condurre azioni di studio e ricerca, al fine di pervenire ad un'adeguata conoscenza dei fenomeni e delle tematiche di interesse, nonché approfondire e condividere dati dello scenario nazionale ed internazionale. Telefono Azzurro è da sempre un osservatorio privilegiato per il monitoraggio dei fenomeni relativi ai diritti e alle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza, contribuendo attivamente nella creazione di linee guida condivise e evidence-based. Tali dati, evidenze e monitoraggi costituiscono la base dalla quale partire per costruire i programmi di prevenzione e di intervento, anche sulla base del costante dialogo con i network e le realtà del settore, anche a livello internazionale.

In particolare, il Centro Studi si occupa di:

- analizzare e valutare *trend* esistenti e progettare azioni di ricerca, al fine di individuare nuove aree, ambiti emergenti e di elaborare modalità consolidate per le azioni di prevenzione e di intervento, valutandone l'efficacia
- definire buone prassi approvate dalla comunità scientifica e contribuire alla formazione di linee guida condivise
- rafforzare il ruolo della Fondazione come *opinion leader* sulle

RICERCA E SVILUPPO NEL 2021

- tematiche dell'infanzia e dell'adolescenza
- contribuire alla stesura di progetti e alla partecipazione a bandi nazionali ed internazionali di finanziamento
- elaborare documenti tecnico-specialistici, contribuendo al rafforzamento del ruolo associativo nei contesti istituzionali
- garantire la partecipazione a network internazionali e favorire lo scambio con associazioni partner
- produrre contenuti formativi volti alla realizzazione di azioni di formazione (anche a distanza) per operatori e professionisti dell'infanzia, secondo un orientamento multi-disciplinare
- contribuire alla disseminazione di contenuti scientifici e specialistici tramite report, pubblicazioni e approfondimenti
- favorire la diffusione di contenuti e materiali informativi e divulgativi, al fine di sensibilizzare bambini, adolescenti e adulti di riferimento (genitori, insegnanti, educatori e, in generale, tutta la società) sulle tematiche e problematiche del mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

Risultati raggiunti nel 2021

L'anno 2021 è stato un anno importante per gli obiettivi raggiunti nell'area del Centro Studi, Ricerche e Sviluppo, sia sul versante della produzione di contenuti e materiali informativi e formativi, sia sul versante dello studio e della ricerca.

Anche nell'anno 2021, la pandemia ha notevolmente impattato sulla salute psico-fisica e sul benessere dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie. Telefono Azzurro ha continuato il lavoro iniziato nel 2020, al fine innanzitutto di analizzare quale fosse l'impatto della pandemia sulla vita e sulla quotidianità dei bambini e dei ragazzi, con uno speciale focus sulla salute mentale e sull'utilizzo del digitale. Allo stesso modo, sempre in relazione al Covid-19 e alle misure restrittive, anche sulla base dei dati relativi ai casi gestiti dai servizi di ascolto, consulenza ed emergenza, si sono indagate le variazioni degli abusi e delle violenze all'interno e all'esterno del nucleo familiare. Lo studio e l'analisi di tali tematiche hanno avuto esito nella realizzazione di pubblicazioni e di documenti, sia sul piano scientifico, che sul piano informativo, che hanno contribuito ad ampliare le conoscenze sulle esigenze e sui bisogni dell'infanzia e dell'adolescenza in un'era storica così delicata e particolare. Dal punto di vista divulgativo, i contenuti formativi ed informativi si sono trasformati in materiale disponibile sul portale azzurro.it e diretti a bambini, ragazzi e agli adulti di riferimento, quali genitori, insegnanti, educatori.

REPORT QUALITATIVI E QUANTITATIVI RICERCHE, PUBBLICAZIONI E DOSSIER

Report qualitativi e quantitativi sulle attività dei servizi di ascolto, consulenza ed emergenza

114 Emergenza Infanzia (linea telefonica, chat e altri canali)

- Annual Report 2020 e report periodici
- Focus di analisi dati sulle tematiche di interesse della Fondazione
- Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimento
- Raccolta di casi gestiti esemplificativi delle richieste di aiuto
- Analisi dati di soddisfazione sul servizio da parte delle Agenzie Territoriali
- Analisi dati periodo Pandemia e lockdown
- Pubblicazione “Quanto ancora?”
- Focus casi sulle problematiche del digitale
- Analisi dati survey utenti e operatori
- Elaborazione dati per Osservatorio Contrasto Pedofilia e Comitato di Lanzaote

Linee di ascolto 19696, chat e altri canali web

- Annual Report 2020 e report periodici
- Focus di analisi dati sulle tematiche di interesse della Fondazione
- Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimento
- Raccolta di casi gestiti esemplificativi delle richieste di aiuto
- Analisi dati di soddisfazione sul servizio da parte delle Agenzie Territoriali
- Analisi dati periodo Pandemia e lockdown
- Progetto Covid

Data collection e report internazionali

Invio casistica dei servizi 114, 19696 e 116.000 per i seguenti network europei e internazionali:

- INHOPE
- Insafe
- Child Helpline International (CHI)
- Missing Children Europe (MCE)

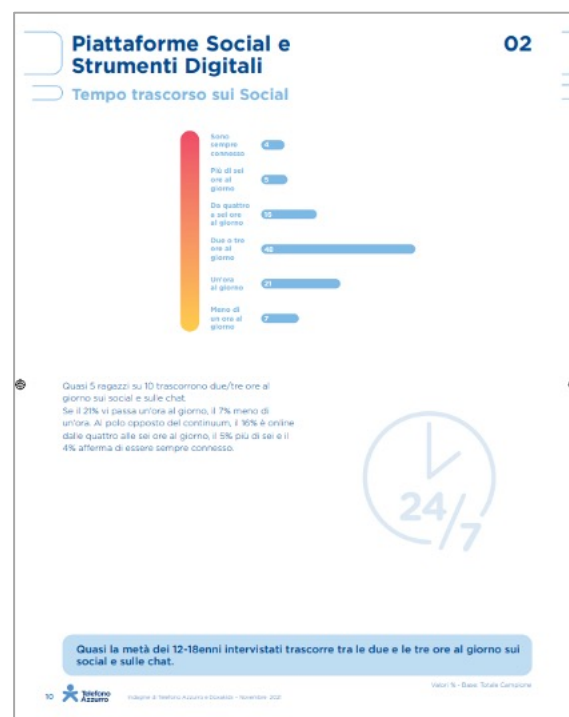
RICERCA CON DOXAKIDS PIÙ CONSAPEVOLI, PIÙ SICURI, PIÙ LIBERI

Ricerche, pubblicazioni e dossier

Dossier “Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi. Indagine di Telefono Azzurro e DokaKids, 2021”.

All'interno del Progetto “Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi” è stata realizzata, in collaborazione con DokaKids, una ricerca sulle tematiche più salienti del digitale e sugli effetti che queste esercitano sulla vita e sulla salute psico-fisica dei ragazzi. Inoltre, sono stati indagati i cambiamenti, di opinioni e di abitudini, connessi alla pandemia da Covid-19.

Nello specifico la ricerca ha coinvolto 800 ragazzi tra i 12 ed i 18 anni, passando dai genitori, che ne hanno dato l'autorizzazione. Il questionario è stato somministrato via web, con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview) tra il 21 e il 26 luglio 2021. Sono state mantenute quote rappresentative per genere, età e provenienza geografica.



RICERCA CON DOXAKIDS

PIÙ CONSAPEVOLI, PIÙ SICURI, PIÙ LIBERI

Le aree indagate e i principali dati emersi:

Piattaforme social e strumenti digitali

TikTok e Instagram sono cresciute, rispetto all'indagine del 2019, nella loro percentuale di utilizzo; online vengono svolte prevalentemente attività inerenti l'intrattenimento e la sfera sociale/relazionale; la maggior parte del campione trascorre tra le due e le tre ore al giorno su social e chat.

Dati personali online

Il 68% ha fornito nome e cognome sui social e, di questi, il 79% altri tipi di informazioni (età, indirizzo mail, scuola frequentata).

Age verification

Il 46% dei ragazzi pensa che un utilizzo consapevole dei social possa esistere dai 13 anni in su, il 34% dai 16; i ragazzi concordano sulla necessità di prevedere un'età minima di utilizzo, ad esempio poiché credono che non sia facile capire se ci si trova in situazioni rischiose quando si è piccoli (47%) e perché quando si è piccoli non si hanno le capacità per affrontare le situazioni rischiose (43%); il 37% dichiara di essersi iscritto al di sotto dei limiti di età, più di 1 su 2 ha mentito sull'età ma ha informato i genitori, mentre il 34% ha mentito sull'età e non ha informato i genitori.

Covid

Internet ha aiutato a mantenere relazioni con il partner (17% è molto d'accordo, 14% lo è moltissimo) e senza la scuola in presenza, i ragazzi si sono sentiti molto isolati (30% è molto d'accordo, 21% lo è moltissimo).

Screen time

Elevata percezione dei genitori (il 29% degli intervistati è molto d'accordo, il 33% lo è moltissimo) e dei ragazzi stessi rispetto all'eccessivo tempo trascorso dai ragazzi (il 37% è molto d'accordo, il 21% moltissimo) nell'online; ai ragazzi capita di addormentarsi troppo tardi perché sui dispositivi (26% è molto d'accordo, il 20% lo è moltissimo).

Rischi online

A quasi la metà del campione è capitato di essere preso in giro da qualcuno: negli ultimi mesi, al 21% raramente, al 20% qualche volta, al 5% spesso e all'1% tutti i giorni; a più di 4 ragazzi/e su 10 di ricevere insulti: al 17% raramente, al 17% qualche volta, al 5% spesso e al 2% tutti i giorni.

Digital reputation

L'86% dei ragazzi crede che la reputazione digitale sia un aspetto molto importante della propria vita: il 14% lo pensa raramente, il 30% qualche volta, il 29% spesso e il 13% tutti i giorni; al 64% (percentuale che arriva al 67% negli adolescenti più grandi) è capitato di preoccuparsi di come alcuni contenuti potessero andare a ledere la propria reputazione: negli ultimi mesi al 21% è successo raramente, al 24% qualche volta, al 15% spesso e al 4% tutti i giorni.

RICERCA CON DOXAKIDS

PIÙ CONSAPEVOLI, PIÙ SICURI, PIÙ LIBERI

Sharenting e percezione dei figli

Quando i genitori pubblicano online contenuti che li riguardano, il 17% dei ragazzi dice di sentirsi infastidito/a, il 14% imbarazzato/a e il 6% arrabbiato/a.

Salute mentale

Dal primo lockdown secondo gli intervistati è aumentata la probabilità di incorrere in rischi online (il 35% è molto d'accordo, il 17% lo è moltissimo); il 25% crede che in caso di malessere psicologico possa essere utile una chat (dato cresciuto dal 2019) e vengono considerate valide soluzioni tecnologiche (ritenute utili nel 75% dei casi), tra cui chat con esperti 31%.

Dialogo con gli adulti

Si parla molto di bullismo, cyberbullismo e fake news, poco di altre questioni, per es. sessualità (sexting solo 4%) e i dati sono in linea con i risultati del 2019.

Intelligenza Artificiale

Pochi ne hanno sentito parlare e pochissimi conoscono di cosa si tratta: al 56% dei partecipanti piacerebbe essere coinvolti in iniziative per l'applicazione dell'intelligenza artificiale.

Diritti più importanti e diritti meno rispettati online

I diritti ritenuti più importanti sono anche quelli considerati meno rispettati: ad esempio la privacy è considerato il più importante dal 55% dei ragazzi e al contempo il meno rispettato dal 57%.

USO CONSAPEVOLE DELLA RETE: a che punto siamo?

Da un'anticipazione dell'edizione 2021 della ricerca annuale svolta da Telefono Azzurro con DoxaKids, i dati più significativi della relazione tra adolescenti e mondo digitale.

► PIATTAFORME UTILIZZATE PIÙ SPESSO



in crescita Tik Tok
e Instagram

► DATI PERSONALI ONLINE

68%

ha fornito nome
e cognome sui social

79%

altri tipi di informazioni (età,
indirizzo mail, scuola frequentata)



► AGE VERIFICATION

Ragazzi consapevoli per l'utilizzo dei social:



■ Dai 13 anni in su

■ Dai 16 anni in su



**Il 37% dichiara di essersi iscritto
al di sotto dei limiti di età**

► PIÙ DI 1 SU 2

ha mentito sull'età ma ha informato i genitori

► 34%

ha mentito sull'età e non ha informato i genitori

► RISCHI ONLINE

È capitato almeno una volta che...

47	qualcuno ti prendesse in giro
41	qualcuno ti insultasse
34	hai preso in giro qualcuno
34	qualcuno inventasse storie su di te
31	hai mai insultato qualcuno
22	qualcuno ti minacciasse
19	hai messo in giro storie non vere su qualcuno
17	hai minacciato qualcuno



► SHARENTING E PERCEZIONE DEI FIGLI



**Il 25% riferisce che il genitore pubblica
contenuti su di lui almeno una volta al mese**



**Il 20% dice che si sente infastidito
e/o arrabbiato**



Il 14% si sente imbarazzato

► DIRITTI PIÙ IMPORTANTI E DIRITTI MENO RISPETTATI

I diritti ritenuti più importanti sono anche quelli
considerati meno rispettati

PIÙ IMPORTANTI

55%	Privacy
40%	Protezione dai rischi
33%	Non discriminazione
30%	Informazione attendibile

MENO RISPETTATI

57%	Privacy
32%	Protezione dai rischi
28%	Non discriminazione
30%	Informazione attendibile

► SALUTE MENTALE



Dal primo lockdown a oggi:

È aumentata la probabilità di incorrere
in rischi online (**35% molto, 17% moltissimo**)



Ho passato troppo tempo
sui social/videogames
(**28% molto, 17% moltissimo**)

Trascorro più tempo sui social
(**34% molto, 16% moltissimo**)



TOOLKIT PER LA CITTADINANZA DIGITALE DI BAMBINI E RAGAZZI

Toolkit:

Una guida per bambini e ragazzi sulla Cittadinanza Digitale

Toolkit “Una guida per bambini e ragazzi sulla Cittadinanza Digitale”

Destinatari: pre-adolescenti e adolescenti

Contenuto: il toolkit contiene descrizioni, consigli e indicazioni sui temi della sicurezza e del benessere online. È composto di schede tematiche sugli argomenti del digitale, quali:

- Cyberbullismo
- Linguaggio d'odio online
- Fenomeni d'odio online
- Privacy
- Oversharing
- Gaming
- Sexting
- Effetti dell'esposizione a notizie forti o drammatiche
- Age verification

<https://azzurro.it/wp-content/uploads/2021/03/Toolkit-Cittadinanza-Digitale-1.pdf>



Supportato da
Google.org



Linguaggio d'Odio Online

Modulo 2

Definizione:

Il “discorso di incitamento all'odio”, così come definito dal Consiglio d'Europa, è inteso come l'insieme di tutte le forme di espressione mirate a diffondere, fomentare, promuovere o giustificare l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo o altre forme di odio fondate sull'intolleranza, sulla discriminazione e sull'ostilità nei confronti delle minoranze.

Sono incluse “tutte le forme di espressione”: questo significa che possono essere veicolati messaggi d'odio anche con immagini, video e altre attività. Inoltre, si potranno presentare in ogni momento e aspetto della tua vita, anche quando sei online: commenti, fotografie e video, su video, discriminazioni e offese, riappariranno a tutti gli effetti nei discorsi di incitamento all'odio.

Esempi di discorsi di incitamento all'odio nell'online:

- Scrivere un commento, in risposta ad una foto, di insulto ad un ragazzo/a per la sua provenienza etnica.
- Pubblicare dei post in cui si attribuiscono caratteristiche negative ad un intero gruppo religioso.
- Argomentare qualcosa di brutto e di doloroso ad un ragazzo/a in ragione del suo orientamento sessuale e metterlo per iscritto in una qualunque piattaforma online.
- Offendere e insultare su una chat di gioco online un altro giocatore, soltanto perché non riesce a raggiungere gli obiettivi richiesti.

Caratteristiche del linguaggio d'odio nell'online

Il linguaggio d'odio nell'online ha delle caratteristiche specifiche, che lo rendono per alcuni aspetti diverso da quello offline.

• **Anonimato:** nell'online non è obbligatorio “mettersi la faccia”. Questo significa che, online, si possono utilizzare dei falsi profili o utilizzare dei nickname, senza svelare necessariamente la propria identità. La ricerca scientifica dimostra che è più facile esprimere messaggi violenti e d'odio in condizioni di anonimato rispetto a quando si è chiaramente riconoscibili.

• **La mediatore dello schermo:** quando c'è uno schermo di mezzo (di PC, tablet, smartphone), alcuni meccanismi che si mettono in moto quando l'interazione è in presenza vengono meno. Ad esempio, non si ha la possibilità di vedere direttamente, a livello di espressioni del viso, quali effetti hanno avuto le nostre parole sull'altro. Questo rende più facile pronunciare parole d'odio nei confronti dell'altro, perché è come se in qualche modo si prendessero delle distanze.

• **Pertinente:** ciò che si scrive online resta per sempre, lascia una traccia. E oltre a questo, può scatenare una serie di commenti di insulti successivi, da parte di altri utenti, che fanno sentire nella vittima una sensazione senza soluzione di continuità.

Qualora fossi in una posizione di vittima di linguaggio d'odio, ma anche di autore o di testimone, non esitare a rivolgerti ad un adulto di cui ti fidi.

Se hai bisogno di consigli di aiuto contatta Telefono Azzurro: una persona esperta di cui ti puoi fidare, che conosce bene problemi e bisogni dei ragazzi è sempre disponibile ad ascoltarti e a darti un supporto.



Chiama il numero 1.96.96, gratuito ed attivo tutti i giorni h24 oppure scrivi in chat, attivo tutti i giorni h24, sul sito: www.azzurro.it

TOOLKIT PER LA CITTADINANZA DIGITALE DI BAMBINI E RAGAZZI

Nell'ambito del Progetto "Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi" Telefono Azzurro ha presentato il Toolkit 2021 dedicato a preadolescenti e ragazzi sulle tematiche legate alla sicurezza e al benessere online. Il Toolkit, in quanto strumento operativo, è costituito da schede tematiche, con le definizioni dei fenomeni, le caratteristiche e degli esempi pratici per guidare il lettore aiutandolo a comprendere se si trova in una delle situazioni descritte e come fare per chiedere aiuto. Si parla di cyberbullismo, linguaggio d'odio online, fenomeni d'odio online, privacy, oversharing, gaming, sexting, effetti dell'esposizione a notizie forti o drammatiche, age verification. Vi sono poi due decaloghi, uno sulle regole della netiquette e l'altro contenente alcuni consigli per una vita online sicura.

Toolkit:

Una guida per bambini e ragazzi
sulla Cittadinanza Digitale



Supportato da:
Google.org



DOSSIER SU ABUSO SESSUALE E PEDOFILIA

Dossier sull'abuso sessuale e sulla pedofilia - 5 maggio 2021 "Giornata nazionale contro la pedofilia e la pedopornografia"

Destinatari: adulti di riferimento e professionisti

Contenuto: dati e informazioni di sensibilizzazione sul tema dell'abuso sessuale e della connessione con il disagio sul versante della salute mentale, con particolare riferimento agli effetti della pandemia e all'incremento delle situazioni di abuso intra- ed extra-familiare.

<https://azzurro.it/wp-content/uploads/2021/05/dossier-online-fin.pdf>



Dalla parte dei Bambini

GIORNATA NAZIONALE CONTRO LA PEDOFILIA

5 maggio 2021 | Palazzo Borromeo, Viale delle Belle Arti 2, Roma

MEDAGLIA DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA



Ambasciata d'Italia
Santa Sede



Progetto realizzato con il
contributo del Dipartimento
per le Politiche per la Famiglia
Presidenza del Consiglio dei ministri

DOSSIER SU ABUSO SESSUALE E PEDOFILIA

Dossier “Giornata Nazionale contro la Pedofilia”

In occasione della Giornata Nazionale contro la Pedofilia, Telefono Azzurro ha pubblicato un Dossier, che è stato presentato durante il Convegno tenutosi a Roma presso il Palazzo Borromeo. Una prima parte è stata dedicata alle definizioni di abuso e sfruttamento sessuale a danno di minori, con uno sguardo al panorama internazionale, con un approfondimento sul rapporto tra abuso sessuale e salute mentale e un altro sull'impatto che la pandemia da Covid-19 ha esercitato sul fenomeno. Dopo un'introduzione teorica, si è passati ad analizzare gli strumenti e le tecniche evidencebased più aggiornati per combattere e contrastare l'abuso sessuale, presentando da un lato le metodologie di valutazione, terapia e presa in carico multi-professionale e dall'altro le soluzioni tecnologiche adottate dagli Stati. Da ultimo, sono stati discussi i dati di Telefono Azzurro, nello specifico quelli del Centro di Ascolto e Consulenza 19696 e quelli del Servizio 114 Emergenza Infanzia.

Possibili conseguenze dell'abuso sessuale:



DOSSIER SUI MINORI SCOMPARI

Dossier sui minori scomparsi – 25 maggio 2021 “Giornata internazionale dei bambini scomparsi”

Contenuto: Dossier volto ad approfondire il tema dei minori scomparsi e a fornire informazioni teoriche e pratiche sui numeri del fenomeno della scomparsa, sia a livello internazionale, che a livello nazionale (compresi i dati dei casi gestiti dal servizio 116.000).

<https://azzurro.it/wp-content/uploads/2021/05/Dossier-NUOVO.pdf>



25 maggio 2021 | Roma

**GIORNATA INTERNAZIONALE
DEI BAMBINI SCOMPARI**



DOSSIER SUI MINORI SCOMPARSI

Dossier “Non può scomparire la speranza”

In occasione della Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi, Telefono Azzurro ha pubblicato un Dossier con l'obiettivo di fornire dei riferimenti teorici ma anche i numeri del fenomeno della scomparsa. La classificazione dei dati riferiti ai casi gestiti dal servizio 116.000 fa riferimento alle seguenti tipologie di scomparsa: fuga da casa, istituto o comunità; sottrazione nazionale; sottrazione internazionale; rapimento; minori stranieri non accompagnati che scompaiono; bambini persi, dispersi e casi di scomparsa non altrimenti specificata. Sono poi riportati i dati internazionali della scomparsa, fenomeno in crescita a livello globale, europeo e nazionale e, a fronte dei molti casi che si sono risolti positivamente, altri hanno avuto purtroppo esiti drammatici, mentre altri restano tuttora tragicamente irrisolti. Si analizza poi l'impatto esercitato dalla pandemia da Covid-19 sulla scomparsa di bambini e adolescenti. Da ultimo sono stati presentati l'impegno e l'azione di Telefono Azzurro.

IV. COSA FARE SE VEDI UN BAMBINO CHE SEMBRA ESSERSI PERSO?

Chiunque è chiamato a prestare attenzione e a segnalare situazioni che possono riguardare bambini scomparsi già noti alle Forze dell'Ordine o bambini soli che sembrano essersi persi.

Se vedi un bambino che sembra essersi perso:

- Non avere paura di essere coinvolto;
- Conforta il bambino, ma limita il contatto fisico con quest'ultimo;
- Se il bambino è in grado di parlare, chiedi se si è perso e se sa dove potrebbero trovarsi i suoi genitori;
- Se non si trovano i genitori (né si conosce un numero di telefono a cui rintracciarli) e disponi di un telefono cellulare, contatta il Servizio 116-000 o le Forze dell'Ordine e riferisci l'accaduto;
- Non portare via il bambino dal luogo in cui lo trovi;
- Non mettere il bambino in macchina e non lasciarlo solo per andare alla ricerca di aiuto;
- Aspetta con il bambino fino all'arrivo delle Forze dell'Ordine.

DOSSIER RAPPORTO BAMBINI, ADOLESCENTI E ADULTI

Dossier “Il diritto di fidarsi. La sfida di rendere sicuro il rapporto tra bambini e adolescenti con gli adulti di fiducia” 18 novembre 2021 - Giornata Europea per la Protezione dei Minori Contro lo Sfruttamento e l'Abuso Sessuale

Destinatari: adulti

Contenuto: dati e informazioni di sensibilizzazione sul tema dell'abuso sessuale (online e offline) e della connessione con il disagio sul versante della salute mentale. Diffusione dei dati relativi ai casi gestiti dai servizi 19696 e 114, nonché raccolta dei dati provenienti dal panorama internazionale.

<https://azzurro.it/wp-content/uploads/2022/02/DOSSIER-2021-TELEFONO-AZZURRO.pdf>



Il diritto di fidarsi.

La sfida di rendere sicuro il rapporto di bambini e adolescenti con gli adulti di fiducia.

Giornata Europea Dedicata alla Protezione di Bambini e Adolescenti Contro lo Sfruttamento e Gli Abusi Sessuali.



DOSSIER RAPPORTO BAMBINI, ADOLESCENTI E ADULTI

Dossier “Il diritto di fidarsi”

In occasione della Giornata Europea dedicata alla Protezione di Bambini e Adolescenti contro lo Sfruttamento e gli Abusi Sessuali, Telefono Azzurro ha pubblicato un Dossier dal titolo “Il diritto di fidarsi. La sfida di rendere sicuro il rapporto di bambini e adolescenti con gli adulti di fiducia”. Sono stati riportati in una prima sezione introduttiva i dati di contesto sul fenomeno, per dare un'inquadratura a livello nazionale, europeo e internazionale. L'impegno di Telefono Azzurro nell'individuazione precoce e nel contrasto al fenomeno dell'abuso sessuale è dimostrato dall'intensa attività dei suoi servizi, in particolare il 114 Emergenza Infanzia e l'19696 Centro di Ascolto e Consulenza. Nella seconda sezione sono state fornite le più aggiornate definizioni sui seguenti fenomeni: Abuso Sessuale, Adescamento Online, Sextortion, Revenge Porn e il Live Distant Child Abuse (LDCA). Si è poi approfondito il rapporto tra abuso, sfruttamento sessuale (online e offline) e Covid-19. Nel capitolo successivo sono stati poi descritti i recenti sviluppi sulla normativa e l'impegno internazionale per il contrasto al fenomeno, anche mediante l'utilizzo della tecnologia. Infine, sono stati esaminati gli effetti dell'abuso sessuale sulla salute mentale, con uno sguardo particolare sulle conseguenze, il supporto e la presa in carico delle vittime e illustrando il modello di riferimento di Telefono Azzurro.



PUBBLICAZIONE “QUANTO ANCORA?” COVID-19

Pubblicazione “Quanto ancora?” COVID-19 storie - la pandemia vista dal 114 Emergenza Infanzia

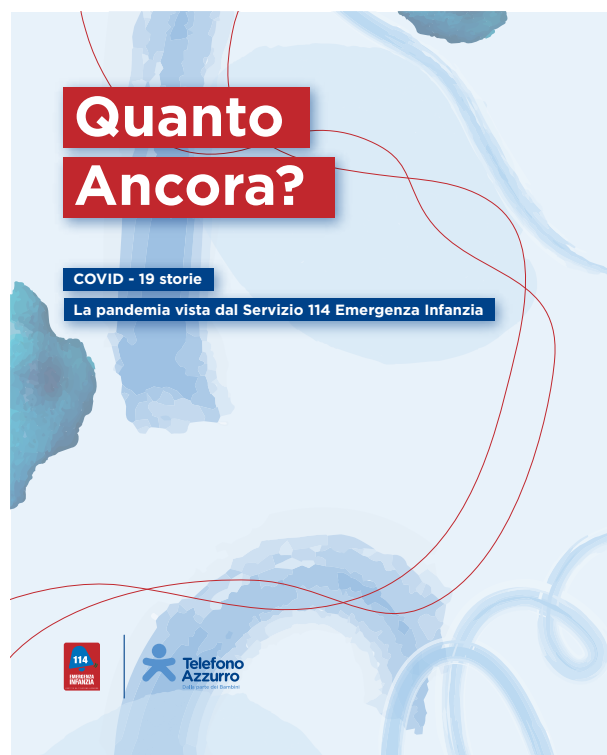
Destinatari: adulti di riferimento e professionisti

Contenuto: storie tratte dai casi gestiti dal Servizio 114 Emergenza Infanzia e approfondimento di diverse tematiche connesse con la pandemia da Covid-19, ovvero:

- Violenza domestica, assistita e conflittualità
- Il ruolo dell'online
- La salute mentale
- L'abuso sessuale
- La didattica a distanza.

Nella pubblicazione sono stati inoltre presi in esame i vissuti degli operatori del Servizio 114 Emergenza Infanzia e i dati relativi ai casi gestiti in tema di emergenza sanitaria, con un confronto tra 2019-2020 e 2020-2021.

<http://114.it/wp-content/uploads/2021/05/Quanto-Ancora.pdf>



GUIDA A INSTAGRAM PER GENITORI ED EDUCATORI

Guida “Una guida a Instagram per genitori ed educatori”, in collaborazione con Instagram

Destinatari: pre-adolescenti, adolescenti e adulti di riferimento

Contenuto: consigli e informazioni per uso consapevole del digitale e della piattaforma. Gli argomenti trattati sono i seguenti:

- Gestione della privacy
- Gestione delle interazioni
- Gestione dei commenti
- Gestione del tempo
- Gestione della sicurezza
- Assistenza ad altre persone
- Glossario dei termini di Instagram
- Risorse utili.

<https://about.instagram.com/it-it/community/parents>
(guida in italiano)



Una guida a Instagram
per genitori ed
educatori



In collaborazione con



LE 10 PAROLE DELL'ABUSO

Un Glossario semplice e immediato per conoscere i propri diritti e non cadere nelle trappole di chi, approfittando della fiducia o della debolezza, arreca violenza e danno

ABUSO SESSUALE

L'abuso sessuale è il coinvolgimento di una persona in attività sessuali che non desidera, o per le quali non può dare il proprio consenso. Succede quando si utilizza la forza fisica, il potere, il ricatto o la manipolazione per imporre la propria volontà, impedendo all'altra persona di scegliere liberamente e con consapevolezza. Anche ricevere immagini nude di altri, o essere costretti ad assistere a un rapporto sessuale rientra in questi comportamenti.

CONSENSO

Dare il proprio consenso significa dare il permesso a qualcuno di fare qualcosa. Dai il tuo consenso quando capisci cosa sta per succedere, ti senti a tuo agio e sei contento/a di continuare. Quando si tratta di qualsiasi tipo di rapporto sessuale, farlo senza il consenso delle persone coinvolte è un reato e una grave violazione dei diritti. È fondamentale assicurarsi che in ogni rapporto intimo e sessuale ci sia il consenso del partner, a fronte di una scelta libera e consapevole. Non si è liberi se si ha paura o ci si sente sotto pressione...

FIDUCIA

La fiducia è una conquista! È fondamentale affrontare ogni tipo di nuova conoscenza e relazione con la massima apertura, ma è altrettanto importante valutare con attenzione di chi fidarsi e a chi affidare le proprie esperienze più intime. L'abuso sessuale è spesso una violazione di un rapporto di fiducia, anche se talvolta chi abusa di un'altra persona tenta di convincerla del contrario, e sostiene che le attenzioni inadeguate e le violenze sono segni di una relazione esclusiva.

SENSO DI COLPA E VERGOGNA

Chi ha subito abusi può provare emozioni e sentimenti come senso di colpa, vergogna o paura. Ci si può sentire in colpa perché si pensa «non sono riuscito a dire di no», oppure «mi sono infilato io in una relazione malsana», soprattutto se chi ci ha fatto male era qualcuno di cui ci fidavamo. Questi sentimenti, molto diffusi tra le vittime, possono farti pensare che nessuno può aiutarti e che se decidessi di confidarti con qualcuno saresti giudicato. Non è così!

SFRUTTAMENTO SESSUALE

Lo sfruttamento sessuale è una forma di abuso sessuale. I bambini e i ragazzi che ne sono vittime ricevono spesso regali, soldi e attenzioni in cambio di attività sessuali. Tuttavia, lo sfruttamento sessuale non implica necessariamente il contatto fisico e può avvenire online, da parte di qualcuno che ti chiede di inviare tue foto o video a sfondo sessuale. Si tratta di un crimine che rimane spesso nascosto.

LIBERTÀ

La libertà consiste nel poter agire, pensare e sentire senza costrizioni: è un diritto fondamentale anche nelle relazioni intime e nell'espressione della sessualità. Tutti devono essere liberi di esprimere la propria opinione e di rifiutare richieste inopportune. Se ti senti spaventato, minacciato, controllato, o messo sotto pressione, anche da qualcuno che dice di volerti bene, o del quale credi di fidarti, o che ha su di te una certa autorità, potresti trovarti in una relazione che mette in pericolo la tua libertà.

CONFINI

I confini sono linee o superfici, reali o immaginarie, che definiscono quello che ci appartiene e che è sotto la nostra responsabilità e gestione. I confini del corpo sono dati dalla pelle, ma ci sono anche confini non visibili che definiscono lo spazio privato e personale, dove ci sono idee, desideri e sentimenti. I propri sentimenti e il proprio corpo meritano rispetto e cura. Possiamo decidere chi fare entrare nel nostro spazio personale, quando e in quale modo. Essere consapevoli dei propri confini è utile per capire i propri diritti.

ADESCAMENTO ONLINE

L'adescamento online (grooming) è il tentativo da parte di una persona adulta di stabilire una relazione di fiducia con un bambino o un ragazzo attraverso l'uso della Rete, per coinvolgerlo in attività sessuali, sia online che offline. Generalmente, queste persone si avvicinano alla vittima dopo aver notato qualche tipo di difficoltà e le offrono aiuto, instaurando poi un rapporto di dipendenza. Successivamente, queste persone ingannano o fanno pressione per ottenere immagini o video sexy, magari facendoti credere che non puoi

RICATTO

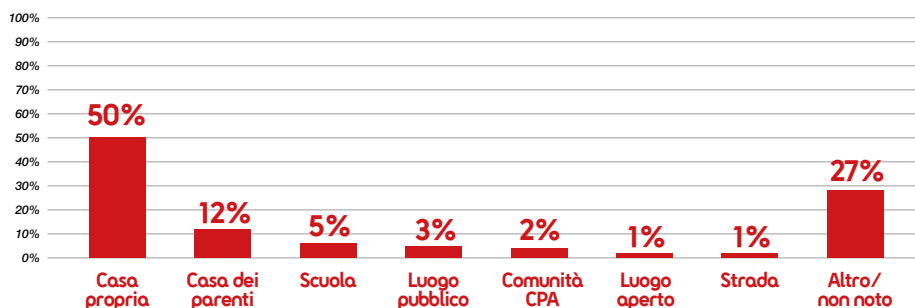
Il ricatto è una forma di intimidazione attraverso la quale si costringe qualcuno a fare qualcosa che non vorrebbe fare. Il sextortion, ad esempio, è una forma di ricatto a sfondo sessuale che spesso si manifesta all'interno di una relazione di fiducia, o che è stata di fiducia, ad esempio tra ex fidanzati. Consiste nella minaccia di condividere con altri immagini sessualmente esplicite di una persona, senza che quest'ultima ne sia a conoscenza e abbia dato il proprio consenso.

DIRITTO A CHIEDERE UN AIUTO

Ricevere un aiuto concreto quando si è in una situazione di bisogno è un diritto di tutti i ragazzi. Prima di tutto, sappi che c'è sempre qualcuno pronto ad ascoltarti, senza pregiudizi e rispettando la tua privacy. Può capitare a tutti di attraversare dei momenti di difficoltà. Anche se hai subito violenze sessuali, non pensare che sia colpa tua e non vergognarti a raccontarlo a qualcuno: chiedere aiuto è un atto da persone coraggiose!

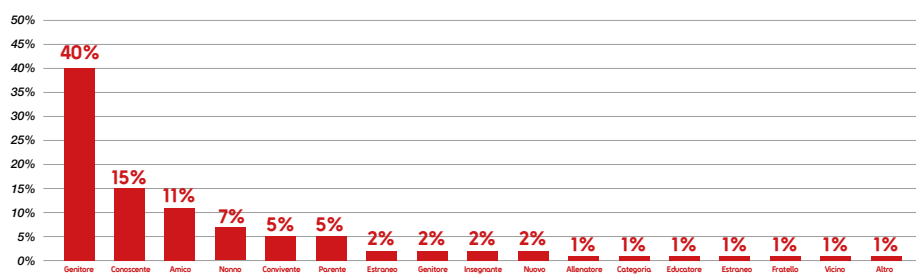
I NUMERI DELL'ABUSO

Dove si verificano i casi di abuso sessuale offline?



Informazione disponibile nel 100% dei casi di abuso sessuale offline gestiti

Chi sono i responsabili?



Informazione disponibile nel 39% dei casi di abuso sessuale online gestiti



ETÀ DEL RESPONSABILE

Informazione disponibile nel 80% dei casi gestiti

■ Adulto 85%
■ Minore 15%



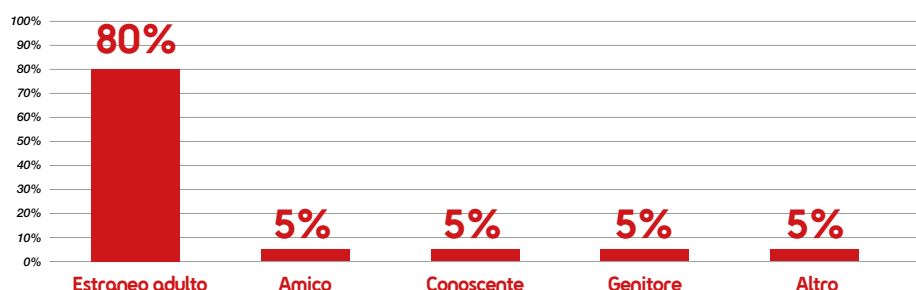
GENERE DEL RESPONSABILE

Informazione disponibile nel 79% dei casi gestiti

■ Maschile 85%
■ Femminile 15%



Chi sono i responsabili dei casi di abuso sessuale online?



Informazione disponibile nel 39% dei casi di abuso sessuale online gestiti



ETÀ DEL RESPONSABILE

Informazione disponibile nel 60% dei casi di abuso sessuale online gestiti

■ Adulto 95%
■ Minore 5%



GENERE DEL RESPONSABILE

Informazione disponibile nel 45% dei casi di abuso sessuale online gestiti

■ Maschile 95%
■ Femminile 5%



DALLA CARTA AL PATTO DI TREVISO

Nel corso del 2021, a 30 anni dalla firma della **Carta di Treviso, protocollo firmato da Ordine dei Giornalisti, Federazione Nazionale della Stampa Italiana e Telefono Azzurro con l'intento di disciplinare i rapporti tra informazione e infanzia**, Telefono Azzurro ha ripreso i lavori con l'Amministrazione comunale di Treviso e le parti interessate. La Carta di Treviso, aggiornata dall'Ordine dei Giornalisti nell'estate 2021, si pone come punto di partenza per le riflessioni al centro dei tavoli del "Comitato tecnico e di promozione", organizzati dal comune trevigiano.

I protagonisti della "mediasfera" (istituzioni, aziende del digitale e società civile) si sono riuniti nel Capoluogo della Marca Trevigiana in occasione dell'evento organizzato da Telefono Azzurro, in collaborazione con il Comune, "Dalla Carta al Patto di Treviso. Trent'anni dopo sempre dalla parte dei più piccoli" il 12 e 13 novembre 2021. L'obiettivo comune, insieme alla partecipazione di studenti delle scuole secondarie di secondo grado e dei rappresentanti delle Consulte Provinciali degli studenti, è stato quello di stringere un'alleanza volta a rispondere ai nuovi interrogativi sul rapporto fra minori, informazione e web che negli ultimi anni, con l'avvenire delle piattaforme di condivisione social e streaming, ha subito una vera e propria rivoluzione. È apparso infatti necessario, partendo dai suoi valori fondanti, il rinnovo di un'intesa tra tutti i soggetti - vecchi e nuovi - coinvolti nella produzione dei contenuti informativi per rendere la mediasfera a misura di bambini e ragazzi. Per Telefono Azzurro, la condivisione del Patto nel novembre 2021 ha rappresentato l'inizio di un percorso che deve essere necessariamente intrapreso insieme a tutta la rete di soggetti interessati, mettendo al centro delle azioni il bambino, in un senso di collaborazione comune, tra mondi diversi, come avvenuto 30 anni fa.

Durante la due giorni, che ha visto anche la partecipazione delle istituzioni europee, si è ribadito il fatto, già condiviso nei tavoli del Comitato, di voler ampliare l'orizzonte di attuazione del Patto e relativo ambito di applicazione oggettivo e soggettivo, coinvolgendo in maniera sempre più importante anche la sfera europea.

La Carta di Treviso ha rappresentato negli ultimi decenni, e continua a rappresentare, la stella polare per un'informazione rispettosa dei diritti dei minori ed è per questo che risulta, mai come oggi, sempre più sentito un impegno da parte delle istituzioni europee (Parlamento e Commissione europea).

Il Comitato tecnico e di promozione si è prefissato nel corso del 2022, partendo dal Patto condiviso a novembre 2021, di condividere una vera e propria intesa che porti alla sottoscrizione di un patto firmato da tutti gli stakeholder interessati alla causa. Il Comitato lavorerà con una serie di sottogruppi tematici su progettualità innovative e sperimentali che comprendano anche i nuovi cambiamenti relativi al digitale e al mondo dell'informazione (il continuo progresso del metaverso, gaming, uso del denaro nella rete...).

PATTO DI TREVISO

Un'alleanza per rendere l'infosfera a misura di bambino e adolescente

I promotori e gli aderenti

CONSTATANO

che i media, nell'ecosistema digitale più che in passato, rappresentano un elemento portante dell'infrastruttura sociale, culturale, economica, tecnologica e politica

PRENDONO ATTO

che l'infosfera, cuore pulsante dell'ecosistema digitale, non è disegnata, progettata, sviluppata né gestita a misura di bambini e adolescenti

RILEVANO

che, tuttavia, bambini e adolescenti, in misura crescente, frequentano, crescono, vivono sempre più immersi nell'intero ecosistema digitale utilizzando gli stessi dispositivi e servizi disegnati, progettati, sviluppati e gestiti per gli adulti che rappresentano ormai parte integrante dei loro processi comunicativi, di socializzazione, di conoscenza, di creatività ed espressione

OSSERVANO

che dati, informazioni e contenuti che popolano l'infosfera sono oggi prodotti da una pluralità di soggetti in una dimensione professionale e non professionale inclusi, in misura crescente, bambini e adolescenti

E CHE

una pluralità di soggetti, professionisti e non professionisti dell'informazione, inclusi bambini e adolescenti producono e diffondono contenuti per scopi pubblicitari divenendo modelli di riferimento e influenzare le scelte, in particolare di consumo, di utenti e consumatori anche minori

SI DICHIARANO CONVINTI

che l'infosfera sia ormai significativamente plasmata da soggetti che pur non producendo dati, informazioni e contenuti li analizzano, organizzano, diffondono e propongono in maniera targettizzata sulla base di profili-utente ricavati dall'elaborazione algoritmica di enormi quantità di dati

SI DICHIARANO PREOCCUPATI

della circostanza che per addestrare e far funzionare gli algoritmi di profilazione una pluralità di soggetti raccolga enormi quantità di dati personali anche di minori proponendo la fornitura di tali dati come necessario presupposto per l'utilizzo di un gran numero di servizi, applicazioni e per l'accesso a informazioni e contenuti

VALUTANO

significativo il rischio che i processi raccolta di tali dati personali e quelli di organizzazione, diffusione e targettizzazione di dati, informazioni e contenuti gestiti dai predetti soggetti incidano sulla capacità di autodeterminarsi delle persone e, in particolare, di bambini e adolescenti, in relazione a scelte di consumo, sociali, culturali e politiche

RITENGONO

che tale circostanza comprometta, pregiudichi, violi il diritto di bambini e adolescenti a uno sviluppo armonico, sano e compatibile con la loro età e le loro capacità di apprendimento e analisi critica della realtà senza distinzione di genere, status sociale, origine etnica, nazionalità, lingua, religione e credo politico

GIUDICANO

necessario che taluni servizi e contenuti dell'infosfera siano riservati a un pubblico adulto e che i loro produttori e fornitori adottino soluzioni anche tecnologiche idonee a escludere o, comunque, limitare il rischio che i minori vi accedano e li usino

E CHE

la raccolta di dati personali di bambini e adolescenti e il loro uso a fini di profilazione per proporre informazioni e contenuti targettizzati non sia basato sull'adesione autonoma e inconsapevole, da parte di bambini e adolescenti, a condizioni generali di contratto loro proposte unilateralmente dai fornitori di servizi digitali quale presupposto per l'accesso e l'utilizzo di servizi e piattaforme di loro interesse

PROPONGONO

che lo Stato, le imprese, le formazioni sociali, i cittadini collaborino insieme per rendere l'infosfera e, attraverso essa, l'ecosistema digitale a misura di bambino e adolescente massimizzandone le opportunità e minimizzandone i rischi

INTENDONO

promuovere lo sviluppo e l'adozione di soluzioni tecnologiche, regolamentari e educative concrete, capaci di produrre risultati misurabili e quantificabili

SI IMPEGNANO

a quanto segue

1. Da nativi digitali a consapevoli digitali

Le Istituzioni, i produttori di contenuti, i fornitori di servizi digitali e la famiglia devono investire tempo e risorse nella promozione di una cultura di base alla comunicazione digitale, alla protezione dei dati personali e al funzionamento degli algoritmi e promuovere lo spirito critico di bambini e adolescenti nell'approccio ai contenuti e alle informazioni accessibili nell'infosfera.

2. Nell'infosfera non tutto e per tutti

Le Istituzioni, i produttori di contenuti, i fornitori di servizi digitali e la famiglia devono, ciascuno secondo le proprie competenze, ruoli e funzioni, promuovere e adottare soluzioni anche tecnologiche idonee a garantire che bambini e adolescenti non accedano a contenuti e non utilizzino servizi non adatti alla loro età utilizzando a tal fine strumenti e soluzioni proporzionate e compatibili con la protezione dei dati personali.

3. Children first

I produttori di contenuti e i fornitori di servizi digitali nella produzione dei contenuti e nella progettazione e sviluppo dei servizi adottano un approccio children first tenendo conto dell'eventualità che i loro contenuti e servizi siano fruibili anche da parte di bambini e adolescenti e della necessità, in questo caso, di garantire il rispetto del loro diritto a uno sviluppo sano e armonioso.

4. L'identità personale non è moneta

Le Istituzioni, i produttori di contenuti, i fornitori di servizi digitali e la famiglia devono, ciascuno secondo le proprie competenze, ruoli e funzioni, fare in modo che bambini e adolescenti non scambino, in maniera autonoma e inconsapevole, sulla base della semplice adozione a condizioni generali di contratti, i propri dati personali con il diritto a accedere a taluni contenuti o a fruire di taluni servizi.

5. Bambini e adolescenti non sono oggetti

I produttori di contenuti, i fornitori di servizi digitali si astengono da ogni forma di utilizzo dell'immagine e dei dati personali di bambini e adolescenti che non sia strettamente necessaria all'esercizio della libertà di espressione e del diritto di cronaca.

La famiglia si astiene da ogni forma di diffusione al pubblico di fotografie, video e dati personali di bambini e adolescenti, ivi incluso lo sfruttamento commerciale dell'immagine del minore, tale da precludere a questi ultimi, divenuti adulti, di autodeterminarsi circa l'ambito di diffusione delle proprie immagini e dei propri dati.

Le Istituzioni, ciascuno nei limiti delle proprie competenze e funzioni, promuovono la consapevolezza sui rischi connessi al mancato rispetto di tali impegni e vigilano sul loro rispetto.

DALLA CARTA AL PATTO DI TREVISO



ORGANIZZAZIONE DI CONVEGNI E CONFERENZE

08-09 febbraio 2021 | Telefono Azzurro organizza due convegni “An Internet we trust”, in occasione del Safer Internet Day 2021, giornata istituita dalla Commissione Europea, con il fine di perseguire il benessere e la sicurezza online di bambini e adolescenti.

16-19 marzo 2021 | Telefono Azzurro partecipa alla Fiera DIDACTA.

5 maggio 2021 | Telefono Azzurro organizza il convegno in occasione della Giornata nazionale contro la pedofilia e la pedopornografia, tenutosi a Roma presso Palazzo Borromeo.

14 maggio 2021 | Telefono Azzurro organizza l'evento LIVE “Io nella rete social: chi sono, come vorrei essere visto, come mi vedono”. Durante l'incontro, trasmesso in live streaming vengono annunciati i vincitori dell'Hackathon 2.0, organizzato dalla Fondazione.

25 maggio 2021 | In occasione della Giornata internazionale dei bambini scomparsi. Telefono Azzurro e il Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse organizzano un incontro sul tema della scomparsa di bambini, bambine e adolescenti in Italia, in Europa e nel mondo.

21 luglio 2021 | Telefono Azzurro organizza l'evento “Le sfide del digitale per le nuove generazioni”, a Palazzo Altieri di Roma, in cui sono presentati i primi risultati di “Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi”, il progetto formativo realizzato da Telefono Azzurro con il supporto di Google.org e parte delle iniziative di Repubblica Digitale. L'evento è occasione per discutere di temi importanti come il sistema italiano di allerta, la ricerca dei minori scomparsi e le nuove tecnologie, gli effetti del Covid-19 il ruolo della società civile e l'importanza della cooperazione transnazionale nella tutela dei bambini e adolescenti scomparsi, in particolare i minori stranieri non accompagnati.

27-28 luglio 2021 | ANP e Telefono Azzurro, con il supporto di google.org, organizzano a Roma “Spazi e metodologie: progettare la scuola ai tempi dell'onlife”, un evento della durata di due giorni per discutere sulla progettualità e sull'ideazione di nuovi percorsi centrati sulla consapevolezza dell'onlife e della nuova vita nell'era del digitale.

8 settembre 2021 | Telefono Azzurro partecipa al convegno organizzato dalla Fondazione Child con l'Università di Modena e Reggio Emilia, in occasione della Sedicesima Edizione del Corso di Formazione in Psichiatria Infantile e Adolescenziale, focalizzato sull'impatto della pandemia da Covid-19 sulla salute mentale di bambini e adolescenti e tenutosi a Roma, presso Villa Aurelia e presso l'Ambasciata d'Italia presso la Santa Sede. Gli incontri hanno esplorato un approccio ai bisogni dei più giovani che si basi sulla tecnologia, sulla ricerca e sui dati, su linee guida internazionali e sulla formazione costante dei professionisti, garantendo cure di qualità e abbattendo lo stigma sulla cura psichiatrica.

ORGANIZZAZIONE DI CONVEGNI E CONFERENZE

28 settembre – 14 ottobre 2021 | Telefono Azzurro aderisce all'Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile, assieme ad oltre 300 organizzazioni della società civile, che esprimono la loro mission nel campo della sostenibilità ambientale, economica e sociale e partecipa al Festival che si è tenuto a Roma.

12-13 novembre 2021 | Telefono Azzurro e Comune di Treviso organizzano, nella cornice del Salone del Palazzo dei Trecento l'evento "Dalla Carta al Patto di Treviso. Trent'anni dopo sempre dalla parte dei più piccoli". All'evento hanno partecipato gli stakeholder che a vario titolo sono coinvolti nella governance della mediasfera, con l'intento di celebrare, a 30 anni dalla firma, la centralità e l'attualità della Carta di Treviso, protocollo firmato da Ordine dei Giornalisti, Federazione Nazionale della Stampa Italiana e Telefono Azzurro, aggiornando i temi di questo fondamentale documento ai nuovi interrogativi sul rapporto fra minori, informazione e web che le piattaforme social hanno elevato alla soglia dell'urgenza.

16 novembre 2021 | Telefono Azzurro organizza l'evento "Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi", un incontro volto a promuovere il dialogo attivo tra le Istituzioni, il mondo associativo, il settore privato e i ragazzi circa il futuro del digitale. L'evento ha avuto luogo a Roma, presso l'Istituto Tecnico statale per il turismo "Cristoforo Colombo" è stato anche l'occasione per presentare le ultime novità della piattaforma e-learning Azzurro Academy: il corso di Cittadinanza Digitale con Google.org, un nuovo modulo sull'intelligenza artificiale e un upgrade su privacy e gaming.

18 novembre 2021 | Nell'ambito della Giornata europea per la protezione dei bambini contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale, Telefono Azzurro organizza una conferenza dal titolo "Il diritto di fidarsi. La sfida di rendere sicuro il rapporto di bambini e adolescenti con gli adulti di fiducia", che si è tenuto in presenza e a distanza a Roma presso Scuderie di Palazzo Altieri.

16 dicembre 2021 | Telefono Azzurro pubblica, in collaborazione con Instagram, un vademecum, con lo scopo di aiutare i giovani utenti e le loro figure adulte di riferimento genitori, insegnanti, educatori ad un uso più consapevole del digitale e della piattaforma.

SAFER INTERNET DAY 2021



- **1 minore su 3 che affronta criticità online soffre anche di problemi di salute mentale**
- **Il lockdown e la chiusura delle scuole hanno reso i ragazzi più vulnerabili ai pericoli sui social e su internet**
- **Telefono Azzurro al fianco dei più fragili con programmi educativi ad hoc per adulti e ragazzi: l'Hackaton, la Cittadinanza digitale e le linee di ascolto dei minori**

L'8 e il 9 febbraio, in occasione del Safer Internet Day, giornata internazionale di sensibilizzazione per l'utilizzo sicuro di internet, Telefono Azzurro ha organizzato una rassegna di incontri virtuali per promuovere iniziative a favore della tutela dei minori online. Il Consiglio d'Europa ha, infatti, stimato che negli ultimi anni il numero di segnalazioni di abusi sessuali online a danno di minori è aumentato esponenzialmente (da 23.000 casi nel 2010 a più di 725.000 nel 2019) e i rapporti indicano che l'UE è diventata il più grande ospite di materiale di abuso sessuale infantile nel mondo (da più della metà nel 2016 a più di due terzi nel 2019). Un aumento altrettanto drammatico si è verificato a livello globale: da un milione di segnalazioni per abusi sessuali online nel 2010 a quasi 17 milioni nel 2019, che includevano quasi 70 milioni di immagini e video.

Le linee di Ascolto e Consulenza di Telefono Azzurro, attive 24/7, continuando ad affiancare i molti minori bisognosi di supporto, denunciano una situazione drammatica. I dati della linea 19696 dimostrano che **il 30,5% degli utenti che riporta problematiche relative all'area Internet riferisce anche sofferenze legate**

SAFER INTERNET DAY 2021

all'area della salute mentale: in particolare tali utenti riferiscono di aver provato atti autolesivi (13%), tentativi di suicidio (5%) e di ideazione suicidaria (13%). **In breve, nel 31% dei casi, criticità legate all'online corrispondono a gravi malesseri con sfoghi aggressivi.** Inoltre, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020, **il 114 ha gestito 121 casi relativi a problematiche connesse al digitale** e gli utenti si sono messi in contatto con il Servizio Emergenza Infanzia nell'80,7% dei casi (+66% rispetto al 2019) attraverso il canale telefonico. La chat è stata utilizzata dagli utenti nel 10,5% dei casi (+80% rispetto al 2019) mentre il web e la posta elettronica sono stati utilizzati, rispettivamente, nel 6,4% (+267%) e nell'1,8% (+3%) dei casi.

Il Consiglio d'Europa ha denunciato l'esponenziale aumento del numero di segnalazioni di abusi sessuali online a danno di minori (da 23,000 casi nel 2010 a più di 725,000 nel 2019) e, secondo i più recenti dati INTERPOL, in periodo Covid-19 è aumentato il volume di materiale pedopornografico in rete. Il National Center for Missing & Exploited Children ha registrato un aumento del 106% di segnalazioni di sfruttamento sessuale online rispetto all'anno precedente (dai 983,734 report nel Marzo 2019 ai 2,027,520 nel Marzo 2020) e la Internet Watch Foundation ha identificato più di 132,000 siti web contenenti immagini o video di abusi sessuali a danno di bambini e adolescenti.

Connettersi ad Internet è diventato molto facile per bambini e adolescenti, anche grazie all'avvento di smartphone e tablet. I ragazzi, inoltre, accedono alla rete in età sempre più precoce: tra i 6 e i 10 anni più del 50% dei bambini in Italia usa abitualmente la rete.

Nonostante i limiti di età introdotti con il Regolamento Europeo (GDPR) del 25 maggio 2018 sulla privacy e sul trattamento dei dati personali, il cui Articolo 8 prevede il divieto di offerta diretta di servizi digitali (quindi l'iscrizione ai social network e ai servizi di messaggistica) ai minori di 16 anni a meno che non sia raccolto il consenso dei genitori o di chi ne fa le veci, la maggior parte di bambini e adolescenti sotto i 16 anni possiede e utilizza un profilo social. Gli Stati membri, nel recepire la disposizione comunitaria, possono essere più restrittivi: in Italia, ad esempio, non è consentita l'iscrizione a Facebook, Twitter, Instagram o altre piattaforme digitali ai minori di 14 anni. Per i giovanissimi di età compresa fra i 13 e i 14 anni l'accesso è possibile, ma solo sotto la supervisione dei genitori.

I dati, però, descrivono una situazione ben diversa. Secondo quanto emerso da un sondaggio realizzato su un campione di circa 8.000 studenti delle scuole medie inferiori, l'84% dei ragazzi tra i 10 e i 14 anni possiede un profilo social. Nessuno al momento dell'iscrizione ha indicato la sua vera età, neppure quel 22% che l'ha fatto con un genitore presente e il 91% non parla con i genitori di quello che vede o dice su internet.

Un recentissimo studio - il primo che ha analizzato il livello di implementazione delle leggi che regolano il consenso digitale dei minori di età - ha rivelato che le dieci più importanti app social e di messaggistica (Snapchat, Instagram, TikTok, HouseParty, Facebook, WhatsApp, Viber, Messenger, Skype, Discord) dispongono di sistemi di verifica dell'età purtroppo aggirabili da parte dei più piccoli.

SAFER INTERNET DAY 2021

Il web è ormai parte integrante della vita di bambini e adolescenti: occorre per questo, anche alla luce dei rischi che si celano nel mondo digitale, proteggere i più piccoli ponendo in essere **sistemi di verifica dell'età** efficienti ed efficaci, capaci di proteggere i diritti dei minori e allo stesso tempo tutelare i loro dati personali.

Per far fronte a questa emergenza nel corso dell'evento Telefono Azzurro ha presentato quindi il **Digital Hub**, una struttura che si prefigge proprio di rafforzare la cooperazione tra le Istituzioni, le aziende e il mondo della ricerca, per trovare risposte concrete alle sfide che il mondo digitale pone per i bambini e gli adolescenti.

Il Digital Hub, in particolare, svolgerà le seguenti attività:

- Assistenza agli utenti dei Servizi di Ascolto e Consulenza 19696 per contatti afferenti a temi connessi al mondo digitale
- Rilevazione, osservazione ed analisi dello scenario e dei bisogni di bambini ed adolescenti, nell'ottica di anticipare l'emersione di fattori di potenziale rischio e definire approcci, strategie e soluzioni da portare avanti con gli attori pubblici (Istituzioni, Ricerca, Scuola), il mondo accademico e le organizzazioni private (Big Player digitali, Associazioni del Terzo Settore), coerenti con le proposte più innovative a livello internazionale
- Organizzazione di percorsi educativi e formativi online, rivolti a bambini, adolescenti, familiari ed operatori di settore.

Sulla base di tali premesse il Digital Hub, in sinergia con il lavoro della Azzurro Academy, contribuirà in misura rilevante a rafforzare la capacità di intervento di Telefono Azzurro in favore dei minori in relazione alle opportunità (al fine di valorizzarle e promuoverle) e alle minacce (per tutelare bambini e adolescenti) che possono derivare dall'accesso al mondo del digitale.

CALL TO ACTION

1. **SENSIBILIZZARE** gli adulti di riferimento rispetto alla necessità di vigilare e prestare particolare attenzione al momento in cui viene richiesto ai figli di indicare la loro età per accedere alle piattaforme e ai siti web.
2. **INVESTIRE** nella ricerca per sviluppare sistemi di verifica dell'età per identificare con ragionevole certezza gli utenti sotto i 13 anni capaci di bilanciare il diritto alla tutela dei dati personali e i diritti di bambini e adolescenti.
3. **SVILUPPARE** un riassunto della Informativa Privacy per gli utenti minori di 18 anni che spieghi, in modo accessibile e coinvolgente, i tipi di dati che ogni piattaforma raccoglie e come essi vengono trattati.
4. **INFORMARE** in modo semplice ed efficace gli utenti delle piattaforme, in particolar modo i minori di 18 anni, sugli strumenti di sicurezza e su come cambiare le impostazioni del profilo da "pubblico" a "privato".
5. **PROTEGGERE** i bambini dall'esposizione a materiale pornografico su internet, adottando sistemi di verifica dell'età efficienti ed innovativi.
6. **COINVOLGERE** le aziende tecnologiche e tutti i leader del

SAFER INTERNET DAY 2021

settore privato, insieme alle istituzioni, alle associazioni nazionali ed internazionali impegnate nella tutela dei diritti dei minori, al fine di implementare soluzioni condivise che garantiscano un Web sicuro e a misura di bambino, che rispetti i suoi diritti e tuteli i suoi dati personali.

7. **DISEGNARE** programmi educativi e misure di prevenzione dedicati ai più piccoli, che spieghino loro i rischi e i benefici della Rete e i loro diritti nel mondo digitale, tra cui il diritto alla tutela dei dati personali.
8. **PROMUOVERE** la partecipazione attiva di bambini e adolescenti nella definizione delle azioni di prevenzione e dei programmi di intervento, così come quanto stabilito dalla Convenzione ONU sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza.
9. **FORMARE** tutti i professionisti che lavorano nel campo dell'educazione di bambini e adolescenti affinché aumentino la loro consapevolezza sui rischi della Rete e la loro capacità di identificare minacce alla sicurezza e alla privacy dei più piccoli.
10. **RAFFORZARE** la collaborazione tra Agenzie, Servizi, Istituzioni, associazioni nazionali ed internazionali al fine di condividere buone prassi, sviluppare progetti innovativi e creare sinergie.

Serve uno sforzo comune e concreto per una rete a misura d'infanzia

Per accompagnare bambini e adolescenti in maniera sicura, positiva e propositiva attraverso i cambiamenti del mondo digitale è fondamentale partire dal loro ascolto. Mettersi accanto a loro, senza pregiudizi e divieti preconfezionati, approfondire le loro attese e le loro paure, conoscere le loro esperienze e metterli a confronto con altri punti di vista, dare risposte adeguate, documentate, concrete, efficaci ai loro dubbi e alle loro domande. Il ruolo degli adulti, in questo cambio di scenario epocale che stiamo attraversando, in un contesto come quello digitale che procede a una velocità mai vista e con una potenza globale che disarmi qualsiasi limite etico, legislativo, di sicurezza, è estremamente complesso.

Il metaverso e la virtualizzazione delle relazioni, piattaforme di gaming sempre più evolute, meccanismi di social-commerce che cambiano la relazione con il denaro, sono solo alcuni dei grandi temi dello scenario che i ragazzi stanno vivendo in modo sempre più massivo e precoce, spesso in assenza di un'apposita educazione, senza una consapevolezza piena dei limiti e dei pericoli che un uso acritico di questi nuovi mondi possono riservare.

È un percorso che solleva più domande che risposte.

Come possiamo massimizzare la libera esplorazione di Internet, riducendo al minimo i rischi e conservando al primo posto la tutela della dignità di bambini e adolescenti?

È possibile ridurre i rischi di Internet senza metterne a repentaglio la libertà?

Come far sì che i giovani siano al sicuro nel web, garantendo loro un pieno accesso e preservando il più possibile la loro autonomia?

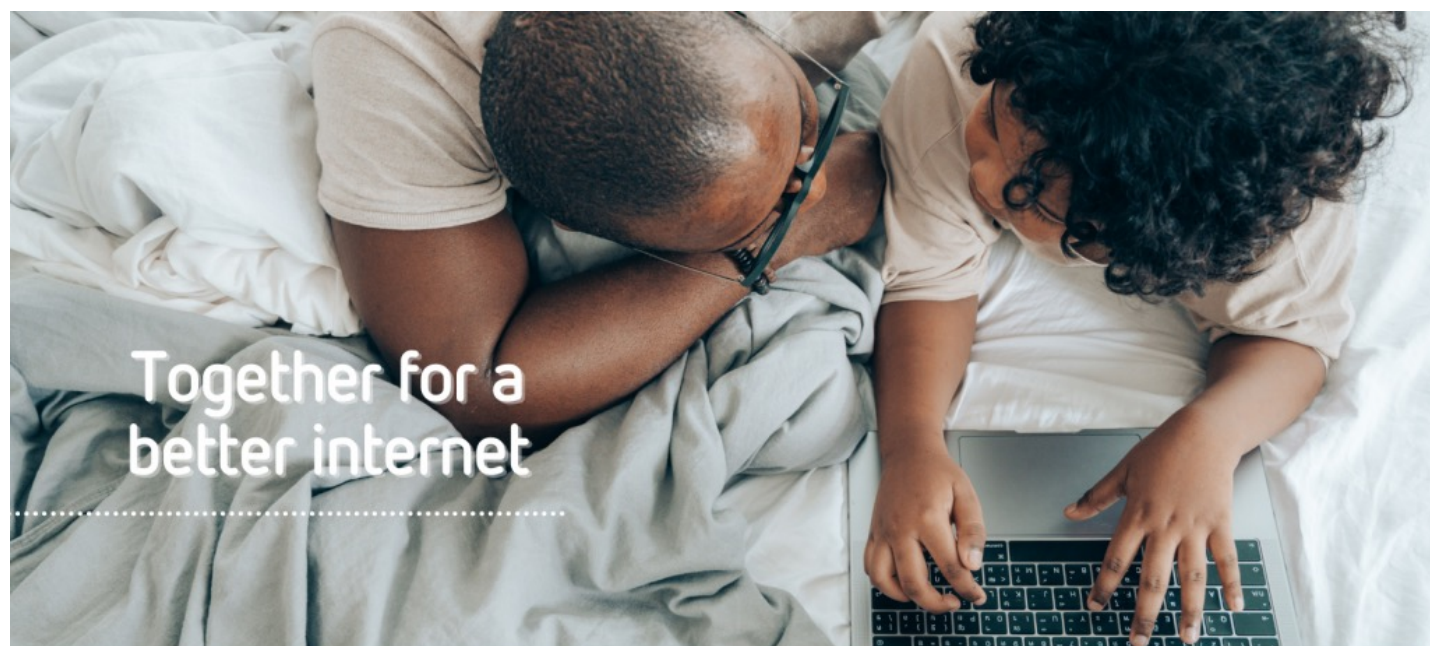
Sono necessari un impegno e uno sforzo quotidiani per capire i

SAFER INTERNET DAY 2021

cambiamenti che il digitale sta portando nelle nuove generazioni, interpretare i processi per prevenire conseguenze negative. Da sempre siamo consapevoli dell'importanza della ricerca, della necessità di coinvolgere in un dialogo sempre più ampio i diversi attori di questo mondo – le aziende, i media, le authorities, le istituzioni – per sviluppare idee e azioni comuni.

È per rispondere a queste domande che da ormai un decennio organizziamo l'evento del Safer Internet Day, portando alla luce le varie tematiche legate a un uso corretto e attento del web, che spaziano dall'educazione digitale al gaming, dal diritto di informazione all'age verification. Molti sono stati i contenuti e le dichiarazioni emerse nelle diverse edizioni, passando dalla Carta di Roma del 2016 alla Carta di Milano nel 2018, fino ad arrivare alla "Call to action" lanciata nell'edizione del 2021. Tre manifesti che condividono una prospettiva comune: incentivare i diversi stakeholder del digitale a migliorare e implementare azioni, politiche e legislazioni a favore del benessere superiore di bambini e adolescenti in rete e sui social, consentendo loro di poter navigare in totale sicurezza. È fondamentale che tutta la società civile si mobiliti per chiedere questo cambiamento nell'approccio allo sviluppo delle tecnologie digitali, promuovendo azioni concrete. E ponendosi, anche di fronte a questi scenari di frontiera, dalla parte dei bambini. Sempre.

Per questo a febbraio 2021 abbiamo organizzato una rassegna di incontri per un uso consapevole di Internet da parte di bambini e adolescenti con oltre 6.500 connessioni al live streaming e decine di migliaia di visualizzazioni sui nostri canali Social.



9 February 2021

www.saferinternetday.org



SAFER INTERNET DAY 2021

Accademici, player aziendali del mondo digital e associazioni nazionali e internazionali hanno riflettuto insieme ai rappresentanti della società civile, delle istituzioni e delle scuole sui pericoli online per bambini e adolescenti.

L'iniziativa, che si inserisce nell'ambito del Progetto di Cittadinanza Digitale supportato da Google.org, si è tenuto sulla piattaforma Cisco Webex in collaborazione con Lantech Longwave ed è stato trasmesso in live streaming su www.azzurro.it e sulla pagina Facebook di Telefono Azzurro, rilanciato da prestigiosi media partner quali **Rai**, **Sky**, **Ansa**, **La Repubblica** e **Avvenire** e valorizzato da importanti player di settore quali **Vita**, **Skuola.net**, **Campustore**, **Tim** e **Operazione Risorgimento Digitale**, **Orizzonte Scuola**, **Binario F**, **Repubblica Digitale**, **Indire** e **ANP**.



Dipartimento per la Trasformazione Digitale @Innovazio... - 9 feb 2021
#SaferInternetDay. Il coordinatore di #RepubblicaDigitale, @n_jacono ospite con il Garante della Privacy @guidoscorza, dell'incontro organizzato dal @telefonoazzurro: "Essere cittadini nel XXI secolo tra sicurezza e privacy".

Telefono Azzurro @telefonoazzurro - 7 feb 2021
"Essere cittadini nel XXI secolo tra sicurezza e privacy": il giornalista @MaxCerof sarà il moderatore del secondo incontro del 9 febbraio, in programma alle ore 11:00.

Info su azzurro.it/news_eventi/sa...
#SaferInternetDay #SID2021

"Essere cittadini nel XXI secolo tra sicurezza e privacy"

Moderatore: Massimo Caroli, Rai Radio Uno

9 FEBBRAIO 2021
ORE 11:00 - 12:00
Panel 2

Logos: Google.org, Telefono Azzurro

10 18

SAFER INTERNET DAY 2021

La rassegna si è aperta con l'evento "An Internet We Trust - è tempo di dire la nostra!" con la magistrale conduzione de Gli Alconi, e la presentazione dei lavori creati dagli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado selezionate durante l'hackathon del 3 e 4 febbraio, organizzato da Telefono Azzurro in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione e con l'ANP. Il punto di partenza dell'evento sono stati i ragazzi e le loro voci perché il progetto ha voluto rendere i ragazzi consapevoli del loro ruolo online, riflettendo insieme sulle modalità più adatte per un utilizzo sicuro del web. Il successo è stato straordinario, si sono iscritte in centinaia di Scuole ma le classi vincitrici, selezionate da una giuria qualificata, sono state l'Istituto Comprensivo Statale Di Gallio, Scuola Primaria Carducci - Città Gallio (VI) - vedi qui- e la Scuola Secondaria dell'Istituto Comprensivo MODUGNO-MORO di Barletta - vedi qui.

Successivamente l'evento "An Internet We Trust - Società digitale 2030, come arrivarci?" si è articolato in 3 sessioni di approfondimento:

"Economia dei big data: modelli attuali e prospettive future"

"Economia dei big data: modelli attuali e prospettive future"

Moderatore: Letizia Davoli, TV2000





Prof. Carlo Porro
Barone dell'Università di Modena



Ernesto Caffo
Professore Ordinario di Psicologia dello Sviluppo, Università di Modena e Reggio Emilia, Presidente ANP e Telefono Azzurro Italia



Nicola Mazzocca
Consulente Scientifico, Modiano dell'Università e della Ricerca



Michele Colajanni
Professore Ordinario di Sicurezza Informatica, Università di Bologna



Elio Borgonovi
Senior Professor, Università Bocconi



Alfonso Fuggetta
Professore Ordinario di Sistemi di Elaborazione delle Informazioni, Politecnico di Milano



Agostino Santoni
Amministratore Delegato, Clivio Italia



Supportato da
Google.org

8 FEBBRAIO 2021
ORE 14:00 - 15:00

Panel 1



SAFER INTERNET DAY 2021

“AI e etica delle tecnologie”

“AI e Etica delle Tecnologie”

Moderatore: Riccardo Bonacina, Vita



 Padre Paolo Benanti Professore Straordinario, Facoltà di Teologia Pontificia Università Gregoriana	 Silvia Candiani Assistentato Delegato Microsoft Italia	 Marco Bellezza Assistentato Delegato Infotel Italia
 Francesca Rossi AI ethics global leader, IBM	 Giovanni Ziccardi Centro di Informatica Giuridica, Università degli Studi di Milano	 Martina Pennisi Il Corriere della Sera

8 FEBBRAIO 2021
ORE 15:00 – 16:00
Panel 2

 Supportato da:  

“Quale dialogo possibile tra le religioni sulla dignità del bambino nel mondo digitale?”

**“Quale dialogo possibile tra le religioni sulla
dignità del bambino nel mondo digitale?”**

Moderatore: Luciano Moia, Avvenire



 Ernesto Caffo Membro Commissione Pontificia per la Salute del Uomo	 Mons. Vincenzo Paglia Presidente Pontificio Accademia per la Vita	 Mons. Erio Castellucci Arcivescovo di Potenza e Mottola
 Imam Yahya Pallavicini Presidente e Imam della Comunità Religiosa Islamica Italia	 Riccardo Di Segni Rabbino capo della Comunità Ebraica di Roma	 Stefano Zamagni Professore Ordinario di Economia Politica, Università di Bologna

8 FEBBRAIO 2021
ORE 16:00 – 17:00
Panel 3

 Supportato da:  

SAFER INTERNET DAY 2021

I tre panel sono stati orchestrati rispettivamente da Letizia Davoli (TV2000), Riccardo Bonacina (Vita) e Luciano Moia (Avvenire) e hanno visto la partecipazione di accademici, rappresentanti della società civile, Istituzioni e grandi aziende tecnologiche.

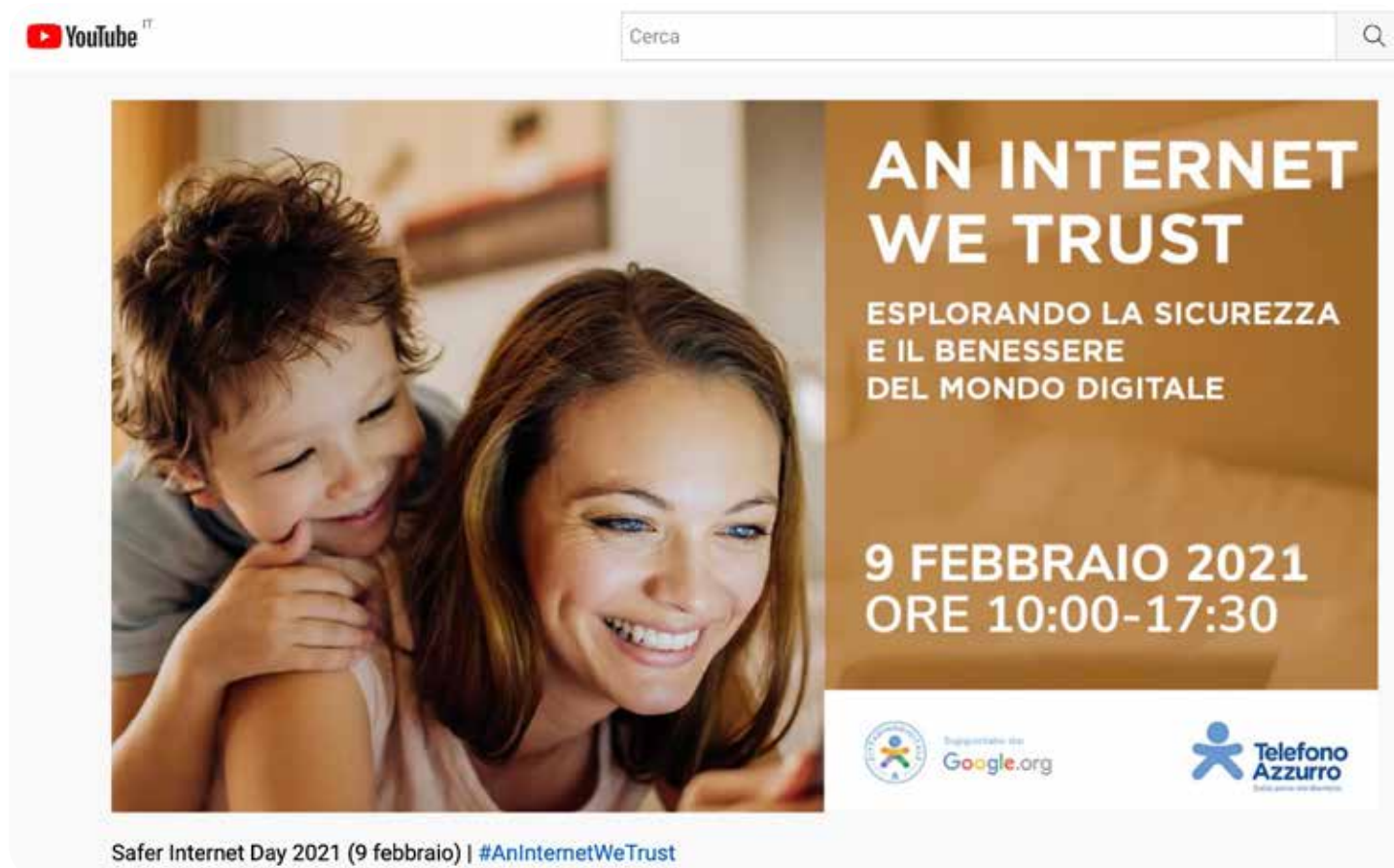


In questo contesto si colloca la presentazione di **Azzurro Academy**, il portale di Telefono Azzurro, un punto di riferimento permanente a disposizione di genitori, insegnanti e ragazzi, al fine di sensibilizzare e formare gli adulti e tutta la comunità educante sui rischi e le opportunità del digitale, nonché sui temi della tutela e della protezione dell'infanzia, garantendo contenuti di qualità inseriti in un modello condiviso e validato e in linea con i più innovativi approcci internazionali. Insegnanti, genitori, e i ragazzi possono accedere a tali contenuti iscrivendosi attraverso il portale

www.academy.azzurro.it, che rappresenta l'innovativa porta di ingresso all'ampia e multidisciplinare offerta formativa promossa da Telefono Azzurro in collaborazione con un partner altamente qualificato quale l'Associazione Italiana Formatori.

L'Azzurro Academy muove i suoi primi passi con il programma Cittadinanza Digitale, pensato per il mondo della scuola, ma sono già in fase di definizione altri importanti programmi di formazione che, rivolgendosi al più ampio universo di professionalità e componenti della società civile che interagiscono quotidianamente con bambini e adolescenti, potranno aiutarli nella comprensione del punto di vista dei ragazzi, delle loro aspettative e delle loro ansie ed incertezze, in linea con la mission di Telefono Azzurro.

SAFER INTERNET DAY 2021



The image shows a YouTube video player interface. At the top, there is a search bar with the text 'Cerca' and a magnifying glass icon. Below the search bar, the video player displays a thumbnail for a video titled 'AN INTERNET WE TRUST'. The thumbnail features a smiling woman and a young child. To the right of the image, the text reads: 'AN INTERNET WE TRUST', 'ESPLORANDO LA SICUREZZA E IL BENESSERE DEL MONDO DIGITALE', and '9 FEBBRAIO 2021 ORE 10:00-17:30'. At the bottom of the thumbnail, there are logos for 'Supportato da Google.org' and 'Telefono Azzurro'. Below the video player, the text 'Safer Internet Day 2021 (9 febbraio) | #AnInternetWeTrust' is displayed.

L'evento **"An Internet We Trust - Esplorando la Sicurezza e il Benessere nel mondo Digitale"** si è aperto con il lancio della **call to action #AgeVerification** a Istituzioni, aziende tecnologiche, studiosi e società civile per proteggere i diritti dei minori e tutelare i loro dati personali.

Il punto chiave è sempre di più l'educazione di bambini e adolescenti e delle loro famiglie, pertanto, nell'ambito del progetto di Cittadinanza Digitale, Telefono Azzurro presenta il Toolkit 2021 dedicato ai bambini sulle tematiche legato alla sicurezza e al benessere online.

Per far fronte a questa emergenza, abbiamo lanciato il progetto Digital Hub che si prefigge proprio di rafforzare la cooperazione tra le Istituzioni, le aziende e il mondo della ricerca, per trovare risposte concrete alle sfide che il mondo digitale pone per i bambini e gli adolescenti.

Il Digital Hub, in particolare, svolgerà le seguenti attività:

- Assistenza agli utenti dei Servizi di Ascolto e Consulenza 19696 per contatti afferenti a temi connessi al mondo digitale
- Rilevazione, osservazione ed analisi dello scenario e dei bisogni di bambini ed adolescenti, nell'ottica di anticipare l'emersione di fattori di potenziale rischio e definire approcci, strategie e soluzioni da portare avanti con gli attori pubblici (Istituzioni, Ricerca, Scuola), il mondo accademico e le organizzazioni private (Big Player digitali, Associazioni del Terzo Settore), coerenti con le proposte più innovative a livello internazionale
- Organizzazione di percorsi educativi e formativi on line, rivolti a bambini, adolescenti, familiari ed operatori di settore.

SAFER INTERNET DAY 2021

Sulla base di tali premesse il Digital Hub, in sinergia con il lavoro della Azzurro Academy, contribuirà in misura rilevante a rafforzare la capacità di intervento di Telefono Azzurro in favore dei minori in relazione alle opportunità (al fine di valorizzarle e promuoverle) e alle minacce (per tutelare bambini ed adolescenti) che possono derivare dall'accesso al mondo del digitale.

I panel del 9 febbraio sono stati i seguenti:

Le istituzioni a confronto: i bambini e gli adolescenti al centro della sfida digitale -

"Essere cittadini nel XXI secolo tra sicurezza e privacy"

Moderatore: Massimo Cerofolini, Rai Radio Uno

 Guido Scorza Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali	 Anna Lisa Lillini Inteso Dirigente della Polizia di Stato, Sezione 2^a Direttore Servizio Polizia Provinciale delle Comunicazioni	 Giuseppe Iacono Coordinatore ufficio di Resilienza Digitale, HSE
 Sandra Cioffi Presidente Consiglio Nazionale degli Utenti	 Pier Luigi Dal Pino Public Affairs Director, Microsoft Italy and Austria	 Avv. Sabina Strazzullo Head of National Institutional Affairs of TIM



Supportato da:
Google.org

9 FEBBRAIO 2021
ORE 11:00 – 12:00
Panel 2



Telefono Azzurro
Servizio per la tutela dei minori

SAFER INTERNET DAY 2021

I social network per i bambini e gli adolescenti: potenzialità e rischi

"I social network per i bambini e gli adolescenti: potenzialità e rischi"

Moderatore: Andrea Laffranchi, Corriere della Sera



 Emanuela Confalonieri Professoressa ordinaria di Psicologia dello sviluppo e dell'educazione, Università Cattolica del Santo Spirito	 Anna Maria Tarentola Presidente Fondazione Conoscenza Attiva	 Fabio Lucidi Presidente Società Italiana di Psicologia della Salute	 Simona Maurino Capofila del polo 104 Sicurezza Informatica, SOS e Telefono Azzurro Delta
 Marco Pancini Director Public Policy and Government Affairs, EHSA, YouTube	 Angelo Mazzetti Head of Public Policy, Facebook	 Ginevra Cerrina Feroni Vicepresident Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali	

9 FEBBRAIO 2021
ORE 12:00 – 13:00

Panel 3

 Supportato da  

The international framework: new perspectives for a reliable Internet

"The international framework: new perspectives for a reliable Internet" (ENG)

Moderatore: Mario Calvo-Platero, La Repubblica



 Ernesto Caffo Professore Ordinario di Pedagogia Infantile, Università di Padova e Tiggly Italia, Presidente SOS e Telefono Azzurro Delta	 Ernie Allen Chair WePROTECT Global Alliance	 John Carr OIE, ECIPAT International	 Sean Litton Executive Director of the Technology Center
 Howard Taylor Director of the Global Partnership to End Violence Against Children	 Jean-Cristophe Le Toquin President of WePROTECT and President of Puntos de Contacto	 Alexandra Evans Head of Child Safety Public Policy Europe, T4F4E	 Carla Licciardello Digital Inclusion Coordinator, International Telecommunication Union

9 FEBBRAIO 2021
ORE 14:00 – 15:30

Panel 4

 Supportato da  

SAFER INTERNET DAY 2021

Il diritto all'informazione per le nuove generazioni tra libertà e controllo

"Il diritto all'informazione per le nuove generazioni tra libertà e controllo"

Moderatore: Chiara Del Gaudio, Rai 1 Uno Mattina



 Ernesto Caffo Professore Ordinario di Telematematica Clinica, Università di Modena e Reggio Emilia, Presidente SOI e Telefono Azzurro Onlus	 Luciano Fontana Direttore Cultura della SOI	 Luigi Contu Direttore Ania	 Maurizio Molinari Direttore La Repubblica
 Francesco Piccinini Direttore Fastweb	 Giuseppina Paterniti Direttore Editoriale per l'offerta informativa Rai	 Antimo Ponticello Direttore generale, Direzione generale per lo studente, l'innovazione e la partecipazione	 Giuseppe De Bellis SkyT324

9 FEBBRAIO 2021
ORE 15:30 - 16:30
Panel 5

 Supportato da:  

Quali prospettive per il benessere digitale delle future generazioni?

"Quali prospettive per il benessere digitale delle future generazioni?"

Moderatore: Riccardo Luna, La Repubblica



 Ernesto Caffo Professore Ordinario di Telematematica Clinica, Università di Modena e Reggio Emilia, Presidente SOI e Telefono Azzurro Onlus	 Giuseppe Riva Direttore Human Technology Lab, Università Cattolica del Sacro Cuore	 Giovanna Boggio Robutti Direttore Generale Fondazione per l'Educazione Franciana e al Risparmio	 Stefano Clivio Direttore Relazioni Istituzionali per l'Italia, Netflix	 Enrico Martines Direttore Educazione e Innovazione Sociale, IRIE
 Marco Valenza UNICEF Office of Research, Innocenti	 Alessandra Santacroce Government and Regulatory Affairs Executive, IBM	 Massimo Bertolotti Director of Communications & Influencers, Sky Italia	 Anastasia Buda Corporate Citizenship Manager, Samsung Electronics Italia	

9 FEBBRAIO 2021
ORE 16:30 - 17:30
Panel 6

 Supportato da:  

SAFER INTERNET DAY 2021



SUPPORTATO DA



PARTNER



MEDIA PARTNER



PATROCINI





LE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

LE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

La partecipazione a iniziative e progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi, l'organizzazione di convegni e iniziative comuni rappresenta un elemento fondamentale per l'attività della Fondazione. È anche grazie al confronto congiunto sul piano internazionale in merito alle tematiche di più stretta attualità che Telefono Azzurro risponde in modo tempestivo e adeguato alle istanze che i ragazzi pongono quotidianamente.

Alle attività svolte da Telefono Azzurro nell'ambito dei progetti europei si aggiunge dunque il lavoro connesso alla partecipazione della Fondazione ai più importanti network internazionali in materia di protezione dei minori.

In particolare, i seguenti:

- **Child Dignity Alliance**
- **ICMEC (International Center for Missing and Exploited Children)**
- **INHOPE**
- **Missing Children Europe (MCE)**
- **Insafe**
- **EAN (European Antibullying Network)**
- **Child Helpline International**
- **WePROTECT Global Alliance**
- **Eurochild**

Telefono Azzurro ha intensificato nell'ultimo anno i rapporti con il Ministero della Famiglia e dell'Innovazione Tecnologica e Transizione Digitale con lo scopo di garantire una migliore salvaguardia e protezione dei diritti di bambini e adolescenti, e di proteggerli da pericoli e rischi anche nell'ambiente digitale. Proprio riguardo i rischi dell'ambiente digitale, Telefono Azzurro, come membro di INHOPE, è da sempre in prima linea nel contrasto alla produzione, diffusione e condivisione di Child Sexual Abuse Material (meglio conosciuto come CSAM). In tale ambito, sono stati particolarmente importanti gli ultimi anni. Dopo il problema dell'entrata in vigore del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, il 21 dicembre 2020, si sono riscontrati notevoli problemi per la sicurezza dei bambini nel mondo digitale. Infatti, a causa delle nuove regole più stringenti in materia di privacy, le tecnologie capaci di individuare lo CSAM e il grooming sono state vietate. Già nell'Ottobre 2020, Telefono Azzurro aveva firmato una lettera alla Commissione Libertà Civili, Giustizia e Affari Interni (LIBE) del Parlamento Europeo, firmata anche da John Carr OBE per velocizzare l'implementazione di una deroga temporanea per individuate CSAM. Purtroppo, il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche (EECC) è entrata in vigore il 21 dicembre 2020, senza la deroga. Le regole sulla privacy sono state cambiate, lasciando i bambini più vulnerabili.

Nelle tre settimane successive all'entrata in vigore del Codice Europeo per le Comunicazioni Elettroniche, il National Center for Missing and Exploited Children ha registrato una netta diminuzione delle segnalazioni di CSAM del 46%. Missing Children Europe, la federazione europea di associazioni che affrontano i fenomeni della scomparsa e dello sfruttamento di bambini e adolescenti (di cui Telefono Azzurro è membro), ha pubblicato un comunicato per denunciare questo fenomeno. Telefono Azzurro ha continuamente supportato e sensibilizzato per la deroga temporanea all'EECC, consentendo esclusivamente alle aziende di perseguire in modo

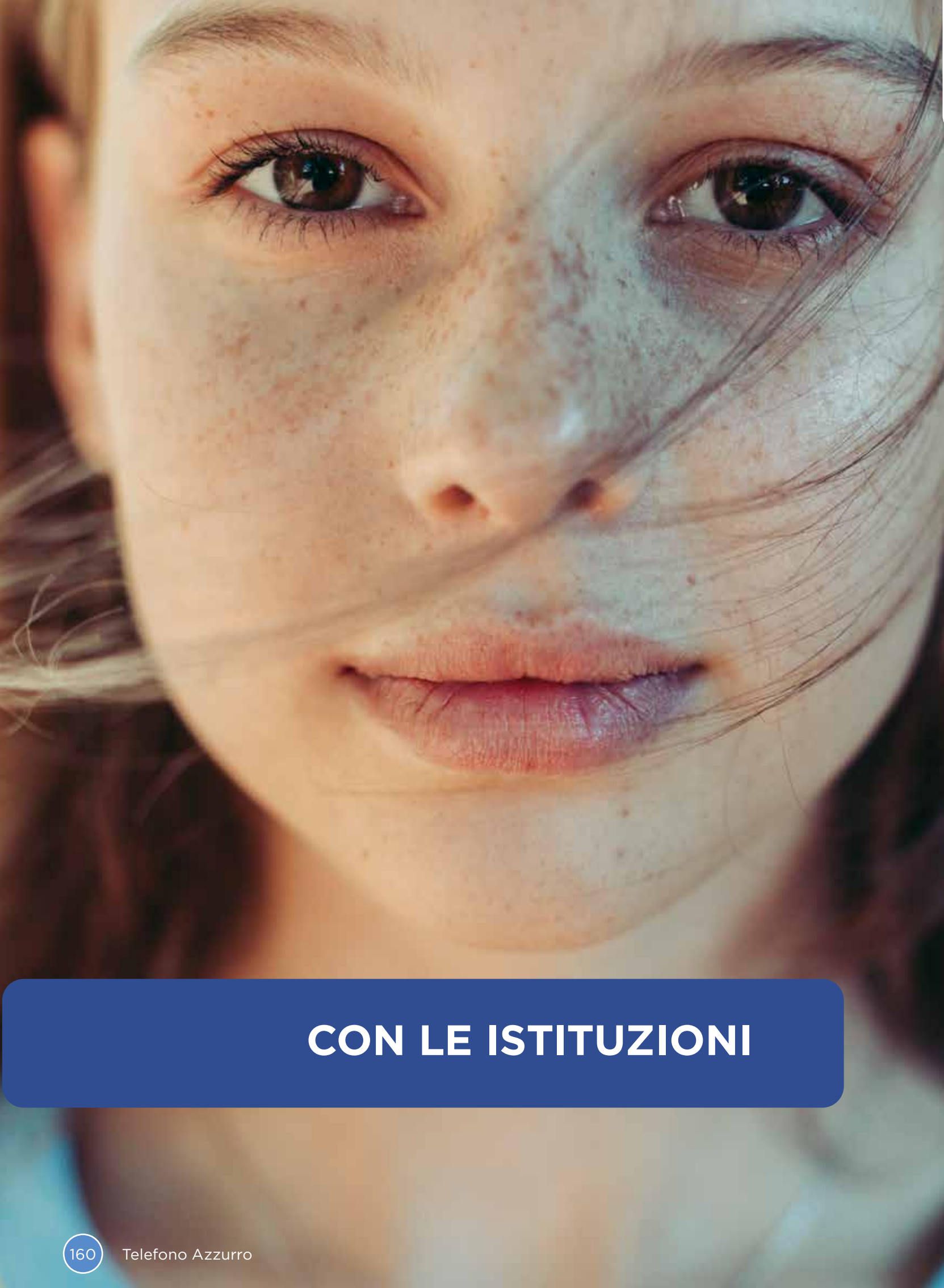
LE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

volontario l'individuazione e segnalazione di CSAM. Le diverse campagne di sensibilizzazione e mobilitazione sulla tematica hanno portato ad approvare la deroga temporanea nel luglio 2021, con validità fino ad agosto 2024, entro il quale dovranno essere approvate misure ad hoc per garantire la continuazione di tale azione, per adesso momentanea. Un impegno di Telefono Azzurro costante e continuativo quello di sensibilizzare e promuovere tra le istituzioni e aziende una sempre maggiore attenzione di sicurezza dei bambini e adolescenti anche nella Rete.

Oltre al consolidamento delle attività con i vari network, Telefono Azzurro è membro di nuove reti, in particolare WePROTECT Global Alliance ed Eurochild.

WePROTECT Global Alliance è l'alleanza globale che riunisce 98 Governi, 47 aziende, 49 organizzazioni della società civile e 9 organizzazioni internazionali costituita per combattere il fenomeno dell'abuso e dello sfruttamento a danno di minori online. WePROTECT si batte anche per diminuire la disponibilità sulla rete di materiale pedopornografico e la ri-vittimizzazione del minore, promuovendo azioni concrete a tutela dell'infanzia, lavorando con i Governi, le aziende e la società civile, organizzando iniziative di sensibilizzazione, campagne di comunicazione e attività di advocacy con le Istituzioni europee ed internazionali.

Eurochild è una rete di organizzazioni e individui fondata nel 2004, che lavora a stretto contatto con l'Unione europea in quanto la protezione dei diritti dei bambini è tra gli obiettivi e i valori dell'UE. Eurochild lavora con e per i bambini in Europa, impegnandosi per una società in cui tutti i bambini e i giovani crescano nel pieno rispetto dei loro diritti e mirando a portare cambiamenti positivi nella vita dei bambini, in particolare quelli colpiti da povertà e condizioni di svantaggio economico. Il raggiungimento di questo obiettivo diviene possibile influenzando le politiche, rafforzando le capacità della società civile, facilitando l'apprendimento reciproco e lo scambio di buone pratiche. Anche la child participation è fondamentale nel raggiungimento di questi obiettivi.



CON LE ISTITUZIONI

CON LE ISTITUZIONI

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE

Prosegue la collaborazione di Telefono Azzurro con il Ministero dell'Istruzione, in virtù del protocollo "La prevenzione e la formazione quali strumenti di diffusione e consolidamento di una cultura orientata al rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'era digitale" che amplia la pluriennale collaborazione e mira a predisporre una strategia ancora più articolata per la piena attuazione del rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'era digitale. Tale strategia prevede in particolare:

- l'attivazione di strumenti innovativi, quali supporti informativi e telematici, adeguati per prevenire e contrastare eventi traumatici quali la violenza e la sopraffazione tra coetanei, distorsioni nei processi relazionali con esiti di isolamento e di emarginazione
- la prevenzione dei rischi legati all'utilizzo delle nuove tecnologie, a tal fine attivando servizi di consulenza e sostegno psicopedagogico alle famiglie, al personale delle scuole e agli studenti
- lo sviluppo di programmi di educazione digitale e di sensibilizzazione a un uso consapevole delle potenzialità di internet. Il Protocollo prevede anche l'impegno lo sviluppo, anche in collaborazione con altri Enti, di nuove attività di ricerca e di formazione avanzata (rivolte a operatori educativi, riabilitativi e medico-specialistici operanti a vari livelli nel mondo scolastico) per la tutela dello sviluppo delle componenti cognitive, emotive-affettive e relazionali della personalità nell'infanzia e nell'adolescenza.

I GRUPPI DI LAVORO ISTITUZIONALI

a) Osservatorio per il contrasto alla pedofilia e alla pornografia minorile.

Per l'anno 2021-2022 si sono costituiti 4 gruppi di lavoro. Il presidente, il Professore Ernesto Caffo, è stato indicato come capogruppo del Gruppo di lavoro 3, intitolato "Sicurezza nel mondo digitale". Nel corso dei lavori del gruppo di lavoro sono stati raccolti materiali da fonti sia nazionali che internazionali, soprattutto riguardanti l'abuso sessuale nella sfera del digitale.

Per il primo incontro, svoltosi in data 7 Ottobre 2021, è stato individuato il tema degli **abusi sessuali nel mondo digitale come priorità**. Sul tema specifico del digitale, in tutti i tavoli governativi e istituzionali a cui partecipa Telefono Azzurro contribuisce nella logica della dimensione internazionale: vi sono norme e percorsi operativi di tutela dei minori anche a livello europeo, sia nell'ambito della Commissione europea sia del Parlamento Europeo che è essenziale considerare quali elementi di riflessione e da cui è necessario muovere. I due temi chiave affrontati nelle diverse sessioni e anche con il supporto di esperti internazionali sono stati: l'accesso ai minori alle piattaforme originariamente designate per adulti e il materiale pedopornografico.

Tra gli esperti auditi in sede di lavoro Antonio Labrador-Jimenez e Paola Lobue Oddo che hanno confermato l'impegno della commissione europea nei confronti di una nuova proposta che ricopra le esigenze in materia di segnalazione e monitoraggio di

CON LE ISTITUZIONI

materiale pedopornografico, meglio definito come Child Sexual Abuse Material (CSAM). Si è riaffermata l'importanza del ruolo delle hotline nel monitorare la presenza di CSAM nella rete, e la necessità di procedere a un assessment di tali contenuti. Nella medesima sessione è stato audito Emilio Puccio, Segretario Generale dell'Intergruppo sui diritti dei minori, che ha enfatizzato il ruolo e la posizione del Parlamento Europeo riguardo al contrasto e alla lotta allo CSAM.

In una sessione successiva, è stato audito l'Avv. Guido Scorza, riguardo alla tematica dell'Age verification, alle soluzioni da dover implementare in Italia, nel rispetto soprattutto del GDPR.

In conclusione, sono stati invitati esponenti del mondo delle imprese, a sottolineare il loro ruolo sui temi del digitale, quali per esempio lo CSAM e Age verification, quest'ultimo anche sotto il profilo della prevenzione.

Al termine dei lavori, sono state proposte al gruppo di lavoro quattro schede da inserire nel Piano Infanzia.

Le tematiche trattate sono:

- Educazione e Formazione alle competenze digitali
- Introduzione di un obbligo normativo di verifica dell'età per garantire un accesso consapevole a determinati servizi online
- Previsione di un obbligo minimo, rivolto alle aziende private, per l'individuazione (attraverso attività di ricerca periodica), segnalazione, oscuramento, e rimozione di materiale a sfondo sessuale di minori sui rispettivi siti online, nei limiti consentiti dalla deroga al Codice E-Privacy
- Supporto alla creazione di un centro europeo di contrasto all'abuso sessuale sui minori e predisposizione del sistema italiano a tal fine.

Queste quattro azioni sono presenti nel Piano Infanzia e Adolescenza che è stato presentato e approvato il 5 maggio.

Inoltre, come parte dell'Osservatorio per il contrasto alla pedofilia e alla pornografia minorile abbiamo anche contribuito a fornire dati e revisione della scheda paese elaborata dal Comitato di Lanzarote, e che presenta il processo di attuazione della Convenzione di Lanzarote da parte dello Stato Parte. La Scheda fornirà informazioni sul quadro normativo nazionale e su dati/statistiche attuali in materia di abuso e sfruttamento sessuale dei minori. È stato richiesto di fornire, tra l'altro, i dati relativi agli anni 2018 e 2020 – o comunque i dati disponibili.

b) Osservatorio per l'Infanzia e l'Adolescenza del Ministero della Famiglia. Telefono Azzurro fa parte del Gruppo 3 di lavoro "Salute mentale" e del Gruppo 4 di lavoro "Vulnerabilità", costituitosi all'interno dell'Osservatorio.

E' stato elaborato – specialmente per quanto riguarda il Gruppo di lavoro "Minori e Covid-19" – un documento di posizionamento di Telefono Azzurro, in particolare sul potenziamento degli strumenti sulla salute mentale, che potesse servire come spunto per integrare un documento condiviso dal gruppo. Il documento è stato poi condiviso con il Gruppo 3 di lavoro dell'Osservatorio. A questo proposito, sia il Gruppo 3 che il Gruppo 4 hanno l'obiettivo finale di sviluppare un atto conclusivo, condiviso da tutti i membri dei Gruppi, che abbia come fine la presentazione delle posizioni dei Gruppi nelle

CON LE ISTITUZIONI



materie trattate, e che possa servire come indicazione al Ministero della Famiglia.

c) Il Gruppo “Consulta delle Persone Scomparse” nel quale sono stati condivisi elementi utili e osservazioni di Telefono Azzurro, come da indicazione della Presidenza.

d) Telefono Azzurro è entrato a far parte del tavolo tecnico per la co-costruzione e la promozione di una policy per la tutela dei minori nel mondo dello sport, con particolare riferimento alle pratiche contro il maltrattamento e gli abusi.

Rimangono inoltre in vigore il Protocollo con l'ANCI che consolida la collaborazione nella progettazione di attività e interventi congiunti, anche attraverso mirate campagne di sensibilizzazione per la protezione e la tutela di bambini e adolescenti esposti a situazioni di rischio educativo o coinvolti in situazioni di disagio psico-sociale. Il Protocollo d'Intesa con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria del Ministero della Giustizia conferma la collaborazione con gli istituti penitenziari sul progetto Bambini e Carcere che si compone del progetto Nido-ICAM con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo adeguato del bambino che si trova inserito in una situazione di detenzione, valorizzando e supportando la relazione con la madre; e il progetto Ludoteca che ha la finalità di supportare l'ingresso e la permanenza all'interno dell'istituto del bambino e dell'adolescente che si recano ad incontrare il genitore o il parente detenuto. Il Protocollo con la Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri-FNOMCeO mira all'avvio di una collaborazione soprattutto con l'obiettivo della formazione dei medici in ordine alla capacità di riconoscere e intercettare le situazioni di disagio del bambino e dell'adolescente al fine di prevenire o ridurre ogni forma di disagio psichico.

Dal punto di vista politico anche il 2021 ha visto un impegno da parte di Telefono Azzurro nell'accreditamento e interlocuzione con i Ministri e Sottosegretari di maggiore interesse per la Fondazione.

CON LE ISTITUZIONI

Con lo stato di emergenza dovuto alla pandemia, Telefono Azzurro ha intensificato le azioni istituzionali a tutti i livelli, al fine di creare sinergie e cercare di porre l'accento ed attenzione sui bambini e adolescenti che, con la chiusura delle scuole ed ogni attività sportiva e di socializzazione, avrebbero risentito in maniera preoccupante di disturbi e disagi con ripercussioni sulla loro salute mentale.

Con il Ministero dell'Istruzione, della Salute e del Dipartimento della Famiglia si sono quindi intensificati i rapporti, ottenendone azioni di comunicazione e promozione dei nostri servizi e consigli su come affrontare le paure rivolti a bambini, adolescenti, famiglie ed insegnanti, attività progettuali quale il progetto Covid fino a giungere a tavoli di discussione sul tema della salute mentale dei bambini e adolescenti.

Dal 2020 Telefono Azzurro è entrato ufficialmente a far parte dell'alleanza **Repubblica Digitale**, l'iniziativa strategica promossa dal Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione contro il digital divide e per la diffusione della cultura digital in Italia. Grazie al progetto "Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi", lanciato con lo scopo di fornire strumenti e competenze digitali specifiche a docenti e alunni di ogni ordine e grado di scuola, Telefono Azzurro si unisce ad oltre 50 soggetti pubblici e privati che hanno aderito al Manifesto per la Repubblica Digitale. L'Alleanza ha come obiettivo quello di **mettere in rete e rendere sinergiche esperienze e attività** da parte di associazioni della società civile, del sistema educativo, di soggetti pubblici e di imprese al fine di **ridurre il fenomeno dell'analfabetismo digitale** nonché ogni forma di discriminazione nell'accesso agli strumenti di cittadinanza digitale. L'obiettivo è ambizioso ma importante.

La carenza di competenze digitali, per cui l'Italia risulta tra i Paesi europei più in difficoltà, diventa una delle principali zavorre per lo sviluppo del Paese, assumendo i caratteri di una vera e propria emergenza. In particolare, le carenze nell'ambito delle competenze di base non permettono a tutti di accedere e utilizzare in maniera consapevole i nuovi servizi e strumenti di cittadinanza digitale.

Per le **nuove generazioni**, Internet ha cambiato profondamente la modalità di espressione delle emozioni, di accesso alle informazioni e di comunicazione. Se da un lato ha certamente creato uno spazio dove i giovani possano confrontarsi e interrogarsi, dall'altro ha anche contribuito a **far emergere nuove insicurezze, disuguaglianza e problematiche sociali**.

In questa cornice, il progetto per la Cittadinanza Digitale, così come la collaborazione con altre iniziative attraverso l'alleanza Repubblica Digitale, mirano a **creare una cultura dell'infanzia relativa al mondo digitale** che coinvolga tutti e che permetta a bambini e adolescenti in primis di godere, in modo sicuro, dei benefici e delle opportunità proprie di un mondo connesso, aperto e digitale.

Infine, Telefono Azzurro ha avviato una fattiva collaborazione con il **CORECOM Lombardia**, contribuendo alla stesura di un Libro Bianco ("White Paper") che ha come tema principale i minori e l'educazione online all'uso responsabile delle tecnologie. Il Libro Bianco CORECOM/Università di Milano è un dossier sulle minacce

CON LE ISTITUZIONI



*Elena Bonetti, Ministro per le Pari Opportunità e della Famiglia
 Patrizio Bianchi, Ministro dell'Istruzione
 Ivan Scalfarotto, Sottosegretario agli Interni
 Licia Ronzulli, Senatore, Presidente della Commissione
 Bicamerale sull'Infanzia e l'adolescenza
 Pietro Sebastiani Ambasciatore d'Italia presso la Santa Sede*

più attuali agli adolescenti online, analizzate e illustrate anche per i genitori e gli insegnanti. Il testo sarà disponibile gratuitamente e conterrà definizioni, descrizioni dei fenomeni ed esempi, sia dal punto di vista legale che da quello educativo e del benessere digitale. Dal Libro Bianco potranno essere estratte singole schede (con elaborazione grafica ad hoc) da distribuire in tutte le scuole della Lombardia, e cartellonistica, sul tema; Il Corecom ha dunque invitato associazioni e operatori attivi sui temi a dare un contributo partecipativo al documento stesso. L'occasione di comparire sul libro bianco del Corecom aumenta la visibilità della Fondazione ed espande la conoscenza delle attività portate avanti in questi anni ed in particolare in questi mesi di Telefono Azzurro.



CON LE AZIENDE

LA COLLABORAZIONE CON LE AZIENDE

Telefono Azzurro desidera ringraziare per il supporto e la collaborazione nel 2021:

ANSA

AVVENIRE

BANCA D'ITALIA

BPER

CAMPUSTORE

CISCO

CREMONINI

**FONDO BENEFICENZA
BANCA INTESA SAN PAOLO**

GLOVO

GOOGLE.ORG

GUCCI

LA7

META

MICROSOFT

RAI

TIKTOK

SATISPAY

SKY



SENSIBILIZZAZIONE E RACCOLTA FONDI

SENSIBILIZZAZIONE E RACCOLTA FONDI

Il 2021, causa pandemia, ha registrato un calo delle campagne di raccolta fondi e un aumento delle attività di sensibilizzazione, informazione, advocacy sui diritti dei minori su tutti i diversi canali di comunicazione di Telefono Azzurro.

Per dare comunque un segnale forte e positivo di ripartenza per il 2021, contrariamente a quanto avvenuto l'anno precedente, è stato organizzato l'evento nazionale in aprile di "Fiori d'Azzurro": un'occasione per ritrovarsi con entusiasmo da parte delle migliaia di volontari che hanno deciso di dedicare il loro tempo per il week end 24 e 25 Aprile all'iniziativa in 1700 piazze italiane.

L'evento ha visto un grande successo anche da parte dei donatori che hanno aderito generosamente in tutta Italia. È stata anche l'occasione per distribuire l'edizione speciale di Azzurro Child e la Guida per bambini e Ragazzi sulla Cittadinanza Digitale, utile per fornire le competenze necessarie a una navigazione sicura sul web. A Roma e Milano le piante di Telefono Azzurro sono state consegnate anche direttamente a casa grazie alla piattaforma di consegne a domicilio Glovo.

In contemporanea, si è svolta la maratona in diretta streaming con collegamenti dalle piazze, video-testimonianze e interventi dei partner (visibile dalla pagina Facebook, dal canale Youtube e dal sito della Fondazione).

Tanti sono stati i testimonial che hanno aderito lanciando ognuno un messaggio importante riguardante la salute mentale, disagio e difficoltà dei bambini adolescenti aumentati con la pandemia.

Un grazie di cuore quindi a tutti: Carolina Benvenga, Daniele Masala, Fabio Concato, Giulia Luzi, Lorenzo Branchetti, Meloccaro e Benni, Mia Gabusi, Myrta Merlino, Valter Veltroni e molti altri.



5xMILLE

La campagna, con un nuovo visual e un nuovo claim - "Quando chiamerà, avrai già risposto" - è stata promossa sui diversi canali web e social di comunicazione della Fondazione, sull'house organ Azzurro Child, in alcuni studi professionali e CAF e su alcune testate giornalistiche, nazionali e regionali.

CF 92012690373



LETTERA DI BABBO NATALE



LETTERA DI BABBO NATALE

Per Natale, invece, dopo un anno particolarmente difficile per i bambini, Telefono Azzurro ha pensato di lanciare la campagna “Lettera di Babbo Natale”, che proseguirà anche negli anni a venire, per mantenere viva la magia del Natale per i più piccoli. Con tale iniziativa si offre ai genitori o familiari di scegliere e personalizzare la lettera a firma di Babbo Natale o Santa Lucia o San Nicola facendola trovare poi sotto l’albero al bambino o bambina. Un momento di serenità sicuramente apprezzabile dai più piccoli.

Bastano tre semplici passaggi:

1. Riportare il nome del destinatario: per rendere speciale la lettera personalizzandola con il nome del bambino
2. Scegliere la tipologia della lettera: tra 4 bellissime illustrazioni, personalizzazione del testo, decidere se la lettera sarà firmata da Babbo Natale, Santa Lucia o San Nicola e modalità di ricezione
3. Fare una donazione: per aiutare i bambini che hanno bisogno di Telefono Azzurro.”

<https://babbonatale.azzurro.it>

#DALLAPARTEDEIBAMBINI

#DALLAPARTEDEIBAMBINI

A dicembre 2021, come ogni anno, è stata ideata ed inviata ai sostenitori la campagna “#dallapartedeibambini”.

Anche nel 2022 avremo un solo modo di aiutare migliaia di bambini e adolescenti in pericolo. Ascoltarli.

Sostieni la campagna #DallaParteDeiBambini.

RIUSCIREMO AD ASCOLTARLI SOLO SE TU ASCOLTERAI NOI.

Ciao X / Caro X

Hai appena sentito il rumore della busta che si apre, e quella tua mano che sfiora la carta. *Bambini felici, che non fanno paura.*

I autori che noi di Telefono Azzurro ascoltiamo da tanti anni sono qualcosa di molto più spaventoso. Sono i sussurri, i pianti, le richieste di aiuto di bambini e adolescenti terrorizzati, abusati, soli, che hanno perso non solo il sorriso, ma anche la voglia di vivere. E che ci chiamano, aggrappandosi con le loro piccole forze a un'ultima speranza.

Ascoltiamo queste dolorose richieste di aiuto 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno e, grazie alle donazioni di persone generose come te, riusciamo a essere accanto e legato di questi bambini, a intervenire con azioni concrete. Li aiutiamo, sottraendoli alla disperazione e a situazioni di disagio inimmaginabili.

Ma i bambini e gli adolescenti che vivono in situazioni di sofferenza e di pericolo sono sempre più numerosi. La pandemia ha fatto crescere in maniera esponenziale i traumi, le perdite, le condizioni di disagio domestico vissute dall'infanzia: negli ultimi due anni i casi di salute mentale che gli operatori di Telefono Azzurro hanno gestito sono aumentati del 77%, così come sono cresciuti i casi di violenza domestica, in contesti familiari e sociali già difficili. Una vera e propria emergenza, che si traduce in atti di autolesionismo e pensieri di suicidio, in stati d'ansia, depressione, disturbi alimentari. E in situazioni di vero e proprio abuso e violenza.

Telefono Azzurro è, da 34 anni, il primo riferimento per l'infanzia in difficoltà. Abbiamo sviluppato competenze e strumenti sempre più avanzati per leggere i campanelli d'allarme e intercettare i bisogni e le sofferenze prima che sia troppo tardi, così da essere accanto a ogni bambino che vive un momento di difficoltà e al suo nucleo familiare.

Oggi però tutto questo non basta più. Abbiamo bisogno di potenziare i nostri servizi di ascolto, avere al nostro fianco sempre più professionisti esperti, mettere in campo strumenti digitali che ci consentano di essere presenti e vicini al ragazzo anche in rete. Il divio oggi uniscono e vivono situazioni di fragile pericolo.

Vogliamo essere ancora più presenti nelle scuole e nei diversi ambienti educativi per creare momenti di comunicazione diretta con i bambini e gli adolescenti, con le famiglie, con gli insegnanti, con gli educatori, perché siamo convinti che solo coinvolgendo tutti coloro che hanno a cuore l'infanzia si può vincere la grande sfida di dare sicurezza, serenità e un futuro pieno di speranze ai più piccoli.

Per fare questo, abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti. Abbiamo bisogno del tuo aiuto.

Sappiamo che ci hai ascoltato fino a qui e che, dopo queste poche righe, anche tu riesci a sentire le voci e le richieste di aiuto delle bambine e dei bambini che ogni giorno chiamano Telefono Azzurro.

Ora che anche tu sei in ascolto, aiutaci a fare in modo che questo ascolto arrivi - attraverso un aiuto concreto - ad ancora più bambini e adolescenti in pericolo, non lasciando da soli in questa sfida. Non lasciamoli soli.

Prof. Ernesto Caffo

Presidente SOS il Telefono Azzurro Onlus



SOS il Telefono Azzurro Onlus
Via Emilia 100 - 40138 Bologna, Bologna (BO) 40138 - 051 2600000 - 051 2600000
www.telefonoazzurro.it

TELEFONO AZZURRO: il tuo sostegno è un aiuto che si trasforma in azioni concrete per i bambini e gli adolescenti in difficoltà. Con la tua donazione, infatti, supporti il nostro lavoro di ascolto e di intervento, contribuendo a creare un futuro più sicuro e sereno per tutti i bambini e gli adolescenti in difficoltà.

50€ Aiutaci ad ascoltarli.

Con 50 euro potrai sostenere una giornata di lavoro di un nostro operatore della Linea di Ascolto e Consulenza 196.96 e aiutare bambini e adolescenti vittime di abuso, violenza e maltrattamenti a uscire dal loro silenzio. #DallaParteDeiBambini

100€ Intervieni con noi.

Con 100 euro potrai sostenere due giornate di lavoro di un nostro operatore della Linea di Ascolto e Consulenza 196.96, attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, nella gestione delle richieste di aiuto di bambini e adolescenti in difficoltà. #DallaParteDeiBambini

150€ Sostieni la nostra missione.

Con 150 euro sostieni la formazione continua degli operatori della nostra Linea di Ascolto e Consulenza 196.96. Per te meno di 50 centesimi al giorno, ma un sostegno prezioso per i bambini che ricevono ascolto e aiuto da Telefono Azzurro. #DallaParteDeiBambini



COME PUOI AIUTARCI

Con una donazione costante tramite domiciliazione bancaria/postale o carta di credito (guarda il modulo). Con una donazione tramite il bollettino postale che trovi qui a fianco.

CAMPAGNA LASCITI

CAMPAGNA LASCITI



Dal 1987 Telefono Azzurro è impegnato ad aiutare bambini e adolescenti in difficoltà. Un lascito a Telefono Azzurro rappresenta un sostegno concreto per i più piccoli vittime di violenza, un modo per essere ricordati con gratitudine, la possibilità di lasciare una traccia indelebile sulla strada dei diritti dell'infanzia. Con il lascito a Telefono Azzurro, si continuerà a difendere i bambini dalla violenza.

<https://lasciti.azzurro.it>

AZZURRO CHILD

AZZURRO CHILD

Azzurro Child è l'house organ di Telefono Azzurro, un giornale ricco di informazioni che racconta l'attività quotidiana della Fondazione e promuove un dibattito continuo sulla cultura dell'infanzia. È destinato ai sostenitori e al supporto delle campagne di raccolta fondi.

Nel 2021 sono stati redatti 6 numeri per poter mantenere aggiornati ed informati i donatori sulle diverse situazioni di emergenza, soprattutto legate alla pandemia, e alla capacità di Telefono Azzurro di continuare a essere al fianco di bambini e adolescenti, con i progetti già attivati e con quelli avviati proprio per garantire presenza e operatività anche nei mesi più difficili per la gestione delle diverse iniziative.



SUL WEB

SUL WEB



- Accordo con Telpress per attivazione rassegna stampa gratuita



- Accordo con Ansa, la principale agenzia di stampa italiana, per utilizzo piattaforma Ansa.it per la trasmissione in live streaming di alcune conferenze organizzate da Telefono Azzurro



- Accordo con il quotidiano Avvenire per la trasmissione in live streaming di alcune conferenze organizzate da Telefono Azzurro



- Accordo con Campustore per utilizzo piattaforma per webinar in live streaming dedicati ai docenti e al mondo scolastico



SOCIAL MEDIA

SOCIAL MEDIA

- **Facebook**
93.300 follower. Numerosi post e video pubblicati nel corso del 2021 sul più seguito dei canali social di Telefono Azzurro. Contenuti relativi ai servizi, alle linee di ascolto, alle campagne di sensibilizzazione e a tutto quanto occorre sapere sulla Fondazione, le attività, i materiali disponibili per bambini, adolescenti, genitori, insegnanti e più in generale tutto ciò che concerne la tutela dei bambini e degli adolescenti.
- **Instagram**
4.100 follower. Sicurezza insieme e il racconto del nostro lavoro sono i temi protagonisti di questo canale: foto, video dei volontari al lavoro, degli eventi e delle diverse occasioni di incontro con i ragazzi.
- **Twitter**
7.300 follower. Viene utilizzato soprattutto per la condivisione di contenuti legati alla sicurezza in rete o istituzionali della Fondazione, quali gli eventi internazionali o interviste, e rappresenta il canale dedicato a supportare il posizionamento e le relazioni con gli stakeholder istituzionali.
- **Linkedin**
8.800 follower. Vengono pubblicati contenuti relativi a ricerche, eventi istituzionali e ai dati relativi ai servizi e alle linee di ascolto.
- **TikTok**
Attivo da novembre 2020 vuole essere una presenza di riferimento per i bambini e adolescenti che lo scelgono come canale di comunicazione preferito.
- **YouTube e Vimeo**
Telefono Azzurro è presente con i video e le playlist tematiche relative a eventi, pillole informative, i webinar di Cittadinanza Digitale e anche alcuni dei convegni svoltisi nel 2021.

CON GLI INFLUENCER

CON GLI INFLUENCER

In occasione del Safer Internet Day 2021, per rispondere all'esigenza di coinvolgimento dei bambini, gli adolescenti e le loro famiglie sono stati coinvolti a titolo pro bono alcuni influencer/testimonial per promuovere, per esempio, il tema della salute mentale, la sicurezza nella Rete. In particolare:

Target Adolescenti

- **Nick Radogna**: 901.000 (iscritti canale YouTube)
- **Cesca** (Francesca Tamburini): 670.867 engagement

Nick Radogna ha collaborato nel 2021 su più progetti (es. Hackathon con Cittadinanza Digitale, progetti 440)

I consigli dello Youtuber Nick Radogna

Hate Speech e Gaming



Oversharing e Timescreen



LE RISORSE

LE RISORSE UMANE: I VOLONTARI

Il 2021 è stato un anno complicato per il proseguimento delle attività dei volontari di Telefono Azzurro.

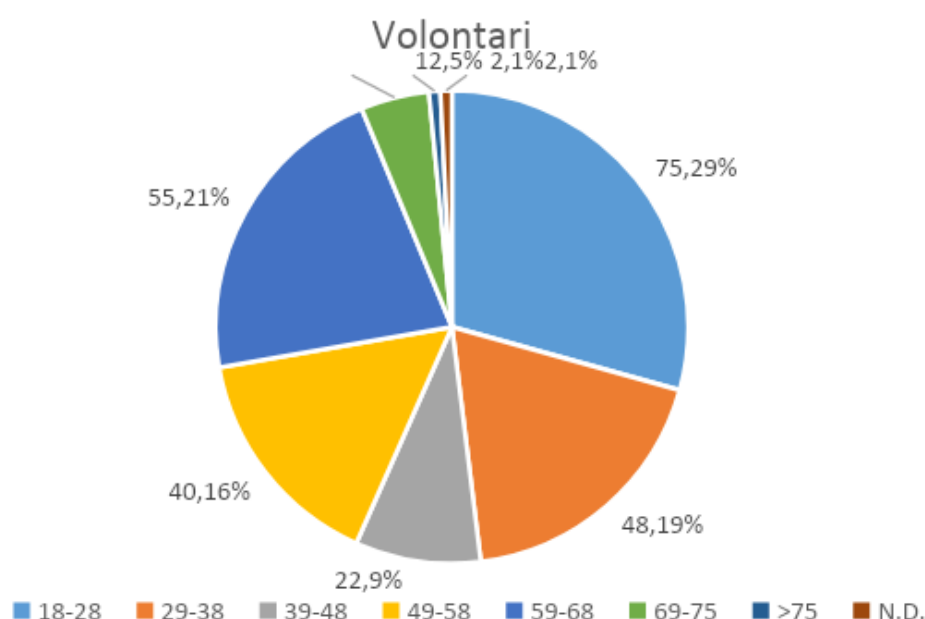
Il progetto “Bambini e Carcere” è stato quasi sempre sospeso a parte nell'Istituto Penitenziario di Firenze in cui il nido e ludoteca sono ritornati a funzionare pienamente, mentre il progetto “Educazione-Scuola” ha risentito delle chiusure e DAD, ma ha comunque permesso di organizzare interventi da remoto o anche in presenza, seppure all'aperto, in un'ottica ovviamente rinnovata rispetto agli anni antecedenti al Covid.

Gli incontri di condivisione e formazione si sono trasformati in webinar formativi e di approfondimento su alcune tematiche ed obiettivi progettuali o di aggiornamento.

I volontari hanno continuato a sostenere comunque attivamente l'organizzazione, condividendo e supportando le tante attività digitali svolte durante il 2021 e collaborando nella sensibilizzazione ed informazione.

Complessivamente, nel 2021, i gruppi sul territorio sono stati 34: Albenga, Biella, Bologna, Campobasso, Catania, Enna, Firenze, Forlì, Genova, Lavagna, Livorno, Lucca, Martina Franca, Massa, Messina, Milano, Monza, Napoli, Novara, Padova, Patti, Palermo, Pescara, Prato, Reggio Emilia, Rimini, Roma, Rovigo, Torino, Trapani, Treviso. Mentre si sta lavorando per l'ampliamento dei gruppi che hanno iniziato a partecipare di Bari, Catanzaro, Modena e Verona.

Nel 2021 i volontari, nonostante la pandemia, sono stati 143 di cui 10 di genere maschile e 133 di genere femminile: 143 volontari che nonostante le difficoltà e restrizioni hanno voluto confermare la loro adesione e disponibilità nei limiti del possibile, il restante ha rinviato ogni decisione a pandemia “superata”.



LE RISORSE UMANE: I VOLONTARI

Volontari con impegno giornaliero orario alla settimana per 48 settimane all'anno

Descrizione	Numero volontari
Volontari con impegno giornaliero di 2 ore alla settimana per 48 settimane	113
Volontari con impegno giornaliero di 3 ore alla settimana per 48 settimane	14
Volontari con impegno giornaliero di 4 ore alla settimana per 48 settimane	12
Volontari con impegno giornaliero di 6 ore alla settimana per 48 settimane	6
Totale	143

Dato da non trascurare è il numero di volontari che per il week end di Fiori d'Azzurro il 24-25 Aprile hanno deciso di scendere in piazza per contribuire per uno o entrambi i giorni alla mission di Telefono Azzurro in difesa dei diritti dei bambini e adolescenti: sono stati coinvolti circa 5000 volontari in 1700 piazze italiane.



I VOLONTARI SUL TERRITORIO

A ROVIGO

- 38 incontri per il Progetto Scuola sono stati svolti durante l'anno scolastico 2020/2021
- Per il Progetto Carcere è stato realizzato un biglietto di auguri per la Festa del Papà
- Partecipazione alla Campagna Nazionale dei Fiori d'Azzurro
- In estate sono stati proposti: i laboratori nei centri estivi, un incontro sul progetto Emergenza nella scuola "Sichirollo" di Rovigo e partecipazione al progetto "Lettura" promosso dal comune di Rovigo
- Nel mese di Novembre/Dicembre partecipazione al progetto CEDRO del Comune di Rovigo, portando in presenza nella scuola Sichirollo e in un centro educativo di Rovigo i laboratori scolastici, realizzando 7 incontri
- Nel periodo di Natale sono state create delle mongolfiere per gli auguri di Natale, mettendo così in contatto le scuole con le case di riposo del territorio
- Sempre nel periodo natalizio, come ogni anno, è stato offerto il servizio di impacchettamento dei regali nel centro commerciale "La Fattoria" di Rovigo, un'iniziativa di sensibilizzazione e raccolta fondi.

A PADOVA

- Webinar di presentazione di Telefono Azzurro
- Partecipazione a Fiori d'Azzurro, alla Festa di Albignasego (PD), Festa del volontariato di Rubano, Festa Provinciale del Volontariato a Padova
- da novembre collaborazione con Auser/Animiamo Ponterotto - Progetto Prisma (supporto didattico)
- Serata d'informazione per i genitori c/o 6° Istituto Comprensivo Bruno Ciari - Padova.

A MASSA

- Disegni di uova di Pasqua realizzati dai bambini dell'infanzia e primaria per il progetto Bambini e Carcere
- La cartella sospesa - raccolta di materiale per la scuola C.C. Maremonti
- "Pompieropoli", ospiti dei Vigili del Fuoco di Massa Carrara - attività di sensibilizzazione e ricerca nuovi volontari
- "Dona il Natale", raccolta di giochi per la ludoteca del carcere di Massa C.C. Maremonti e "lettera a babbo Natale Azzurro" con il coinvolgimento di alcune classi delle scuole dell'infanzia e primarie di Massa
- Consegna doni Pediatria dell'Ospedale di Massa
- "Aspettando Natale con Telefono Azzurro (racconti di Natale a Villa Cuturi). Calendario natalizio Comune di Massa Assessorato alla Cultura
- "Babbo Natale in Moto - Motoclub Massa, Aldovardi Moto
- Laboratori Scuola in presenza sui temi dei diritti dei bambini, i pericoli della rete, pensieri, emozioni e comportamenti dei ragazzi di oggi.

I VOLONTARI SUL TERRITORIO

A NOVARA

- Sono state realizzate attività laboratoriali anche in DAD sul bullismo e sulla sicurezza in rete.
- Per il Progetto “Bambini e Carcere” nella casa circondariale di Novara il gruppo locale di Telefono Azzurro dal 26 maggio 2018 ha attivato il progetto Ludoteca. I volontari nel tempo hanno riqualificato gli spazi dedicati all'ingresso dei minori con l'obiettivo di creare un ambiente più idoneo ed accogliente per dei bambini, che facilitasse la relazione tra bimbo e genitore detenuto. Poco prima del lock down, nella tensostruttura che ospita la ludoteca, sono stati realizzati dei pannelli con dei disegni creati dai volontari che verranno colorati dai papà detenuti non appena possibile. Nel 2021, con l'introduzione del green pass, è stato possibile riprendere il progetto (sospeso nei mesi invernali) nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie anti Covid-19.

A REGGIO EMILIA

- Eventi di sensibilizzazione e raccolta fondi
- Partecipazione alla fiera di San Simone a Rolo
- A scuola: presentazione di Telefono Azzurro a 7 classi prime medie istituto comprensivo Novellara presentazione online di Telefono Azzurro
- A scuola: Progetto “In volo per te” più di 500 bambini delle scuole del territorio coinvolti nella creazione di biglietti di auguri per gli anziani ricoverati nelle case di riposo reggiane
- Sui social: ripercorsi su Facebook i 20 anni di Telefono Azzurro a Reggio Emilia proponendo foto, immagini e testimonianze di ex volontari e di volontari ancora attivi.



I VOLONTARI SUL TERRITORIO



I VOLONTARI SUL TERRITORIO



TELEFONO AZZURRO E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Telefono Azzurro rappresenta nel mondo del Servizio Civile un pilastro rispetto alla battaglia per la tutela e la salvaguardia dell'infanzia nel nostro paese, sin dalla sua fondazione, avvenuta nel lontano 1987.

Nel 2004 ci siamo accreditati, tra i primi in Italia, all'albo del Servizio Civile Nazionale, perché ritenevamo sino da allora che una tematica così importante e strategica per l'educazione delle giovani generazioni dovesse impegnare anche i volontari in servizio civile. Da allora Telefono Azzurro ha potuto realizzare in Italia 20 progetti, che hanno impegnato 459 volontari in 12 città italiane su temi quali il contrasto al bullismo, tanto in ambiente scolastico quanto in rete, nonché su tematiche estremamente delicate quali la tutela dei figli di carcerati.

L'evoluzione normativa segnata dal D.lgs. 40/2017 ha portato a una importante decisione, quella di unire le forze con un altro storico ente di servizio civile quale AICS - Associazione Italiana Cultura e Sport.

Inoltre ogni anno alcuni volontari si dedicano in particolar modo al Servizio di Ascolto a supporto delle attività e agli operatori.

Nel 2021 sono stati 47 gli operatori volontari impegnati su questi tre fronti, in città come Torino, Milano, Treviso, Modena, Prato, Firenze, Roma, Napoli e Palermo.

La distribuzione geografica degli operatori volontari segna una maggior presenza nelle città del nord Italia (17 operatori volontari nelle regioni del nord, contro i 14 del centro Italia ed i 16 del sud Italia).

Resta maggiore però la concentrazione nelle aree del sud Italia, dove con maggiore facilità sono sempre state coperte tutte le posizioni disponibili, e dove si è registrata la maggior concentrazione di operatori volontari (16 operatori volontari in 2 città, contro i 14 delle 3 città del centro Italia e 17 di altre 3 città del nord).



SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

	n.volontari	monte ore settimanali	periodo
Servizio Civile regione Veneto			
diritti in ascolto	5	h 25/settimanali	11/1/2021-10/1/2022
Servizio Civile Nazionale			
ascoltare per agire	3	h 25/settimanali	1 genn-14 genn 2021
bullismo	4	h 25/settimanali	1 genn-14/1
bullismo	2	h 25/settimanali	1 genn-24/5
bullismo	14	h 25/settimanali	1 genn-16/6
bambini e carcere	6	h 25/settimanali	1 genn-14/1
bambini e carcere	3	h 25/settimanali	1 genn-24/5
bambini e carcere	16	h 25/settimanali	1 genn- 16/6

TELEFONO AZZURRO E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Attività

L'agenda delle attività, fino alla prima metà del 2021, quando i progetti sono terminati, è stata segnata dall'emergenza Covid-19, che ha richiesto una rimodulazione degli interventi da parte degli operatori volontari. I tre progetti avviati il 15 gennaio 2020, sono stati sospesi per il lockdown e prorogati fino al 16 giugno 2021.

La prima metà dell'anno è stata segnata dall'intervento dei ragazzi, che ha rappresentato un momento importante per il ritorno alla normalità.

Dalla primavera 2020 solo le linee telefoniche del progetto "Ascoltare per agire 2019" hanno potuto continuare a svolgere le proprie attività ordinarie, data la natura delle stesse e l'esigenza di continuità di servizi che hanno conosciuto un incremento di richieste proprio nel cuore della pandemia.

I due progetti "Bambini e carcere 2018" e "Bullismo 2018" hanno invece dovuto interrompere immediatamente le proprie attività, legate all'evoluzione dell'emergenza pandemica nonché subordinata alla sospensione di numerose attività, tra cui quelle scolastiche.

Ciò ha portato alcune sedi a differenziare il proprio intervento nel territorio, così da rafforzare la propria operatività su interventi da un impatto più efficace.

Si è iniziato anche a far lavorare in maniera coordinata e differenziata le sedi, con Roma che ha coordinato interventi di riprogrammazione informatica delle attività educative, e le sedi di Palermo, Napoli e Torino hanno effettuato dei laboratori digitali.

A Firenze invece sono proseguite regolarmente le attività all'interno delle carceri, mentre a Treviso sono potute riprendere le attività all'interno delle scuole, dopo i primi mesi di pandemia.



IL SERVIZIO CIVILE DIGITALE

SOS Il Telefono Azzurro Onlus e il Servizio Civile Digitale

Frutto di un accordo siglato il 9 dicembre 2020 tra il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, il Servizio Civile Digitale è la nuova sperimentazione rispondente alla strategia per la digitalizzazione del paese, nell'ambito dell'investimento 1.7 "Competenze digitali di base" della Missione 1 - Componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Telefono Azzurro nel 2022 vedrà partire i primi due progetti che prevedono azioni educative volte a proteggere i minori ed informare le famiglie dei rischi della rete e ad un utilizzo più sano della rete di questa sperimentazione:

1. "Generazioni digitali: voci e territori a confronto", con un intervento di rete che coinvolgerà le città di Torino, Milano, Treviso e Modena
2. "Generazioni digitali: uno sguardo al sud" che concentra la sua azione nelle città di Roma e Palermo.

16 gli operatori volontari che potranno prendere servizio per il Servizio Civile Digitale. Rispetto alla progettazione di ambito educativo di Telefono Azzurro per la prima volta il rapporto di genere degli operatori volontari coinvolti si inverte: infatti saranno 11 ragazzi e sole 5 ragazze.



IL SERVIZIO CIVILE REGIONALE - VENETO

SOS Il Telefono Azzurro Onlus e il Servizio Civile Regionale - Veneto

Telefono Azzurro da alcuni anni partecipa attivamente all'iniziativa del Servizio Civile Regionale del Veneto.

A gennaio 2021 abbiamo avviato il progetto "Diritti in ascolto", focalizzato sull'educazione delle famiglie e dei minori ai rischi della rete nelle città di Treviso, Padova e Rovigo.

L'intervento ha coinvolto 5 operatrici volontarie, 2 a Treviso, 2 a Padova e 1 a Rovigo.

L'avvio del progetto è avvenuto nel pieno dell'emergenza pandemica, tanto da costringere l'ente a dover ripensare le modalità del proprio intervento, soprattutto nel primo semestre di progetto.

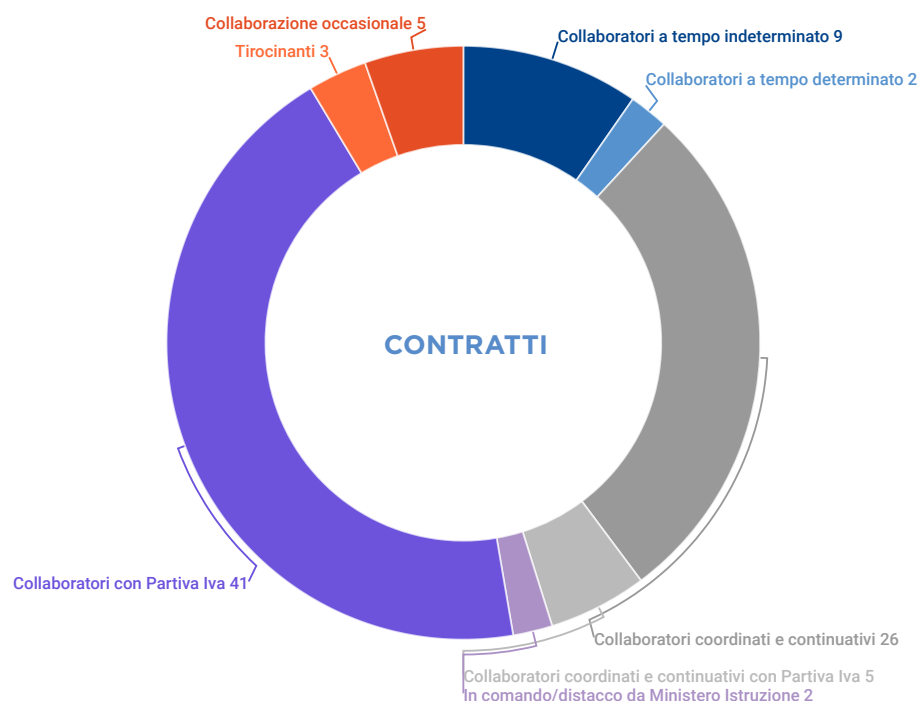
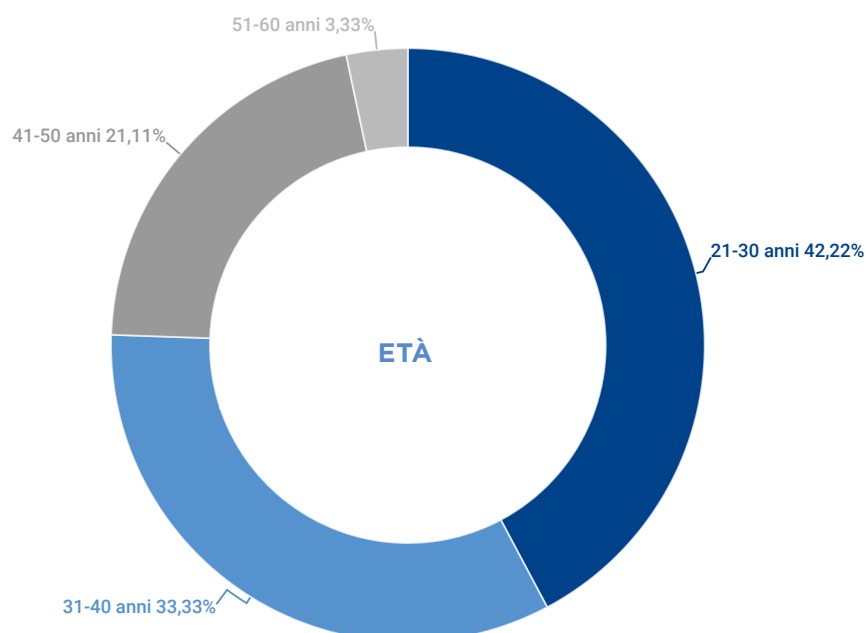
Le operatrici volontarie, pertanto, hanno potuto progettare nuove strategie d'intervento, focalizzando l'intervento su campagne divulgative online, sulle tematiche dei rischi della rete e del cyberbullismo.

"Diritti in ascolto" - Le attività realizzate:

- Implementazione del database dati attraverso la realizzazione di uno studio del fenomeno sul campo
- Supporto alle famiglie per la promozione dell'autonomia, della socialità e dell'autodeterminazione dei minori
- Formazione degli operatori giovanili e degli adulti sui temi promossi dalla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza
- Promozione dello sviluppo della personalità del minore, delle sue facoltà e delle sue attitudini mentali e fisiche
- Organizzazione e promozione di spazi di aggregazione e confronto per l'ascolto e la partecipazione attiva dei minori
- Produzione e promozione di campagne e materiali informativi sui diritti dei minori

LE RISORSE UMANE: LO STAFF

Il personale di Telefono Azzurro nel 2021: 93 persone (totale complessivo non necessariamente attive contemporaneamente)



LE RISORSE UMANE: LO STAFF

Il personale al 31 dicembre 2021 è composto da 93 persone, mentre alla fine del 2020 era composto da 85 persone, come evidenziato nel prospetto che segue:

Categoria	31/12/20	31/12/21	Variazione
Collaboratori a tempo indeterminato	7	9	2
Collaboratori a tempo determinato	6	2	-4
Collaboratori coordinati e continuativi	22	26	4
Collaboratori coordinati e continuativi con Partiva Iva	5	5	0
In comando/distacco da Ministero Istruzione	2	2	0
Collaboratori con partiva Iva	36	41	5
Tirocinanti	4	3	-1
Collaborazione occasionale	3	5	2
Totale	85	93	8

I dipendenti hanno tutti la qualifica di impiegato e il contratto applicato è il CCNL per i dipendenti del terziario, commercio, distribuzione e servizi.

I dipendenti a tempo pieno percepiscono una retribuzione media lorda di euro 31.639.

La massima differenza di retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti è pari a circa 2,39.

Non viene pertanto superato il rapporto (pari a 8) vietato dall'art. 16 del D.lgs. 117/2017.

Non viene inoltre superata la percentuale prevista dal 3° comma, lett. B) dell'art. 8 del D.lgs. 117/2017 in riferimento all'applicazione dei contratti collettivi di cui all'art. 51 del D.lgs. 81/2015.

Sulla base dei dati a consuntivo è verificato il requisito di cui all'art. 32 comma 1 del D.lgs. n. 117/2017 per il quale la Fondazione per lo svolgimento delle attività di interesse generale che la caratterizzano si è avvalsa prevalentemente dell'attività di volontariato e dei dipendenti.

Tutti i volontari impiegati nell'attività della Fondazione sono assicurati contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso i terzi.

LE RISORSE UMANE: GLI ORGANI DI GOVERNO

Con la riforma del Terzo Settore, si è resa necessaria la trasformazione di SOS il Telefono Azzurro Onlus – Linea Nazionale per la Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia in **Fondazione “S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS – Linea Nazionale per la Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia”**.

La Fondazione è stata iscritta, in data 16 marzo 2021, nel Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano al numero d'ordine 213 della pag. 342 del volume 1°.

Sono organi della Fondazione il Consiglio di Amministrazione, il Presidente, Il Vicepresidente e l'Organo di Controllo.

Il Consiglio di amministrazione si è riunito nelle seguenti date:

- 26 gennaio 2021 in cui si è deliberata la trasformazione e lo statuto
- 29 giugno 2021
- 22 luglio 2021
- 15 Dicembre 2021

e ha discusso dell'andamento dei progetti, dei piani di sviluppo della Fondazione, dello sviluppo del Volontariato e del Servizio Civile Universale, oltre che aver provveduto all'analisi e all'approvazione degli atti amministrativi e di bilancio.

Il **Consiglio di Amministrazione** è così composto:

- Prof Ernesto Caffo – Presidente
- Dssa Sandra Cioffi
- Prof Michele Colajanni
- Dssa Concetta De Martino
- Dott William Griffini
- Dott Giuseppe Magno
- Dssa Valeria Marino Esposito
- Dssa Caterina Minotti
- Dott Ivano Spallanzani

Organo di Controllo monocratico: Dott Stefano Zanardi.

Nessun compenso viene erogato a Presidente, Vice presidente e ai membri del Consiglio di Amministrazione e dell'Organo di Controllo che prestano la loro opera a titolo gratuito, salvo eventuale rimborso delle spese documentate.

IL PRESIDENTE



Ernesto Caffo, fondatore e attuale Presidente di SOS Il Telefono Azzurro Onlus, è Professore Ordinario di Neuropsichiatria Infantile presso l'Università degli studi di Modena e Reggio Emilia e Direttore della relativa Scuola di Specializzazione in Neuropsichiatria Infantile. Laureato in Medicina e Chirurgia e specialista in Neuropsichiatria Infantile e Psichiatria, è autore di numerosi studi e pubblicazioni sulla psicopatologia dello sviluppo, l'autismo, l'abuso e il trauma in età evolutiva. Da sempre si occupa di diritti dei bambini e degli adolescenti, in ambito sia di ricerca che di intervento, con l'obiettivo di individuare le migliori strategie per promuovere o ristabilire il benessere dei bambini e degli adolescenti.

È Membro del direttivo dell'International Centre for Missing & Exploited Children (ICMEC) e di Missing Children Europe (MCE), Presidente della Fondazione Child per lo Studio e la Ricerca sull'infanzia e l'Adolescenza, coordinatore scientifico della "Global Health Coalition", Coordinatore scientifico del Gruppo di lavoro della Società italiana di Psicopatologia (SOPSI) sulla Psichiatria dell'Età dello Sviluppo.

Dal luglio 2003 al luglio 2007 è stato Presidente della European Society for Child and Adolescent Psychiatry (ESCAP), di cui oggi è Past-President. Dal 2001 al 2004 è stato Vicepresidente della Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (SINPIA).

È stato direttore della rivista Bambino Incompiuto dal 1984 al 1998 e membro del Comitato editoriale di numerose riviste internazionali: tra queste, Child Abuse & Neglect International Journal, European Journal of Child Psychiatry, Imago, Psichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza.

Ha diretto la Fondazione Children First, con sede a New York, dal 1995 al 2012. È stato membro di numerose accademie nell'ambito della psichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza: American Academy of Child and Adolescent Psychiatry (AACAP), European Society for Child and Adolescent Psychiatry (ESCAP), Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (SINPIA), International Association for Child and Adolescent Psychiatry and Allied Professions (IACAPAP), International Society for the Prevention of Child Abuse and Neglect (ISPCAN), International Forum for Child Welfare (IFCW), European Forum for Child Welfare (EFCW).

Nel 2005 l'American Academy for Child and Adolescent Psychiatry, lo ha insignito del ruolo di Socio Onorario dell'AACAP per la qualità della ricerca scientifica e le attività svolte a livello internazionale.

Dal 7 Ottobre 2017 è membro dello Steering Committee della Child Dignity Alliance.

Da Febbraio 2018 è membro della Pontificia Commissione per la Tutela dei Minori, unico italiano nominato dal Santo Padre. La Commissione deve agire come organo consultivo del Pontefice in materia di tutela dei minori e degli adulti vulnerabili, individuando le migliori iniziative e pratiche per proteggerli dagli abusi sessuali commessi all'interno della Chiesa.



Ernesto Caffo, fondatore e presidente di Telefono Azzurro, nella Pontificia Commissione per la Tutela dei Minori. Unico italiano tra 16 membri, otto uomini e otto donne, scelti direttamente da Papa Francesco.



IL BILANCIO 2021

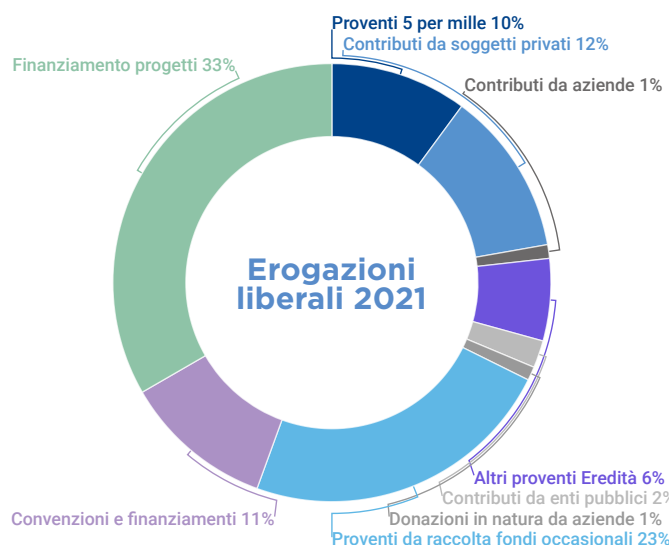
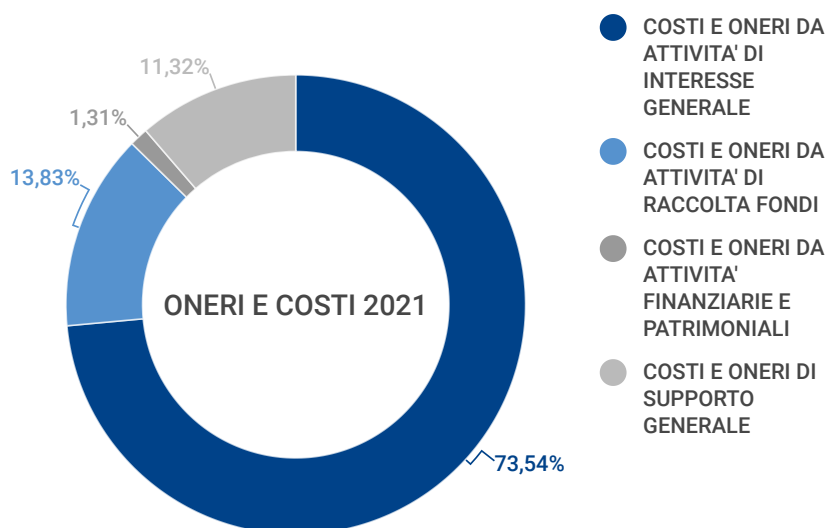
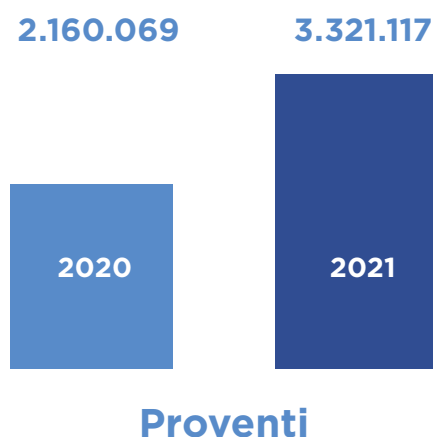
LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE: IL BILANCIO 2021

RENDICONTO GESTIONALE	2021	2020
ONERI E COSTI		
A) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	2.481.417	1.403.412
1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci da attività di interesse generale	4.184	4.972
2) Costi per servizi da attività di interesse generale	1.933.845	940.828
3) Costi per godimento di beni di terzi da attività di interesse generale	56.340	51.386
4) Costi per il personale da attività di interesse generale	437.909	370.274
5) Ammortamenti da attività di interesse generale	28.442	18.746
7) Oneri diversi di gestione da attività di interesse generale	20.697	17.206
Totale costi e oneri da attività di interesse generale	2.481.417	1.403.412
C) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI	466.754	10.570
2) Oneri per raccolte fondi occasionali	466.754	10.570
Totale costi e oneri da attività di raccolta fondi	466.754	10.570
D) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI	44.194	131.318
1) Oneri su rapporti bancari	11.669	12.289
4) Oneri da altri beni patrimoniali	30.275	114.979
5) Accantonamenti per rischi ed oneri da attività finanziarie e patrimoniali	2.250	4.050
Totale costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	44.194	131.318
E) COSTI E ONERI DI SUPPORTO GENERALE	382.039	378.333
2) Costi per servizi di supporto generale	263.176	244.626
3) Costi per godimento di beni di terzi di supporto generale	48.680	84.421
4) Costi per il personale di supporto generale	44.469	44.244
6) Accantonamenti per rischi ed oneri di supporto generale	10.663	-
7) Altri oneri di supporto generale	15.051	5.042
Totale costi e oneri di supporto generale	382.039	378.333
TOTALE ONERI E COSTI	3.374.404	1.923.633
PROVENTI E RICAVI		
A) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	2.457.807	1.961.914
1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	-	1.050
4) Erogazioni liberali	391.854	488.043
5) Proventi del 5 per mille	330.001	665.720
6) Contributi da soggetti privati da attività di interesse generale	984.704	244.049
8) Contributi da enti pubblici da attività di interesse generale	555.408	552.673
10) Altri ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	195.840	10.379
Totale ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	2.457.807	1.961.914
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	-23.610	558.502
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	-	-
C) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI	735.983	1.064
2) Proventi da raccolte fondi occasionali	735.983	1.064
Totale ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi	735.983	1.064
Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi (+/-)	269.229	-9.506
D) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI	68.380	104.289
1) Proventi da rapporti bancari	276	305
2) Proventi da altri investimenti finanziari	68.104	103.984
Totale ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali	68.380	104.289
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	24.186	-27.029
E) PROVENTI DI SUPPORTO GENERALE	58.947	92.802
2) Altri proventi di supporto generale	58.947	92.802
Totale proventi di supporto generale	58.947	92.802
TOTALE PROVENTI E RICAVI	3.321.117	2.160.069
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	-53.287	236.436
Imposte	-8.399	-9.978
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	-61.686	226.458

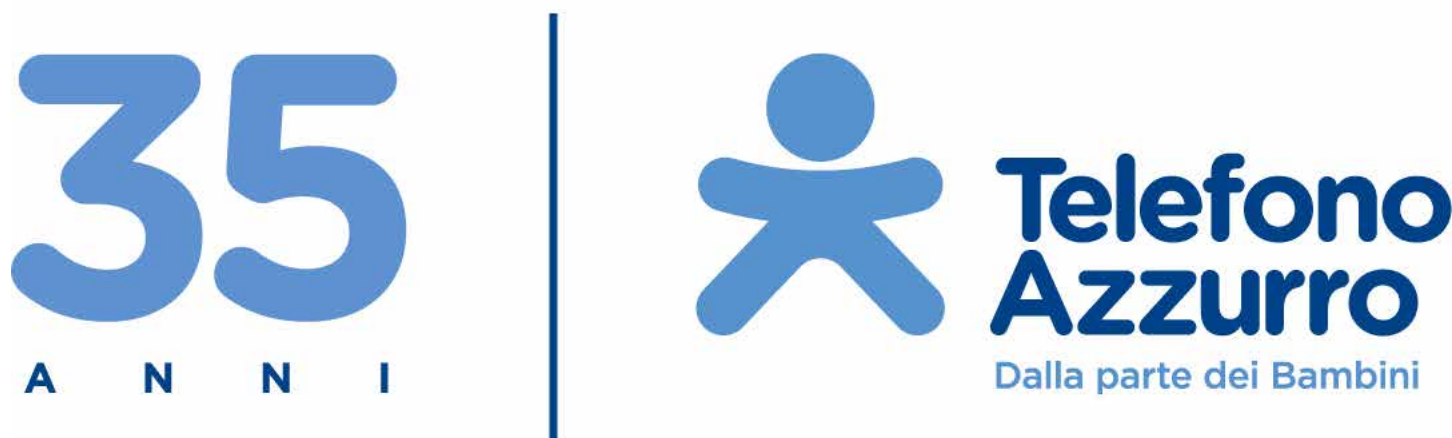
STATO PATRIMONIALE ATTIVO	2021	2020
A) Quote associative o apporti ancora dovuti	-	4.450
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	-	-
3) diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	3.322	1.064
4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili	6.401	5.683
7) altre	34.431	48.203
Totale immobilizzazioni immateriali	44.154	54.950
II - Immobilizzazioni materiali	-	-
1) terreni e fabbricati	208.647	208.647
4) altri beni	43.513	18.942
Totale immobilizzazioni materiali	252.160	227.589
III - Immobilizzazioni finanziarie	-	-
1) partecipazioni in	-	-
b) imprese collegate	3.306	3.305
c) altre imprese	2.384	1.956
Totale partecipazioni	5.690	5.261
3) altri titoli	5.760.697	5.776.145
Totale immobilizzazioni finanziarie	5.766.387	5.781.406
Totale immobilizzazioni (B)	6.062.701	6.063.945
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	-	-
4) prodotti finiti e merci	59.822	56.649
Totale rimanenze	59.822	56.649
II - Crediti	-	-
2) verso associati e fondatori	4.188	4.886
3) verso enti pubblici	226.821	292.645
4) verso soggetti privati per contributi	185	46.673
9) crediti tributari	7.474	6.813
12) verso altri	12.415	12.289
Totale crediti	251.083	363.306
IV - Disponibilita' liquide	-	-
1) depositi bancari e postali	2.636.488	2.470.022
3) danaro e valori in cassa	59.262	48.345
Totale disponibilita' liquide	2.695.750	2.518.367
Totale attivo circolante (C)	3.006.655	2.938.322
D) Ratei e risconti attivi	48.221	52.802
Totale attivo	9.117.577	9.059.519
STATO PATRIMONIALE PASSIVO	2021	2020
A) Patrimonio netto		
I - Fondo di dotazione dell'ente	516.457	516.457
II - Patrimonio vincolato	-	-
2) riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali	2.871.244	3.087.996
Totale patrimonio vincolato	2.871.244	3.087.996
III - Patrimonio libero	-	-
2) altre riserve	4.457.605	4.457.606
Totale patrimonio libero	4.457.605	4.457.606
IV - Avanzo/disavanzo d'esercizio	-61.686	226.458
Totale patrimonio netto	7.783.620	8.288.517
B) Fondi per rischi e oneri		
3) altri	74.402	63.738
Totale fondi per rischi ed oneri	74.402	63.738
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	161.964	148.108
D) Debiti		
7) debiti verso fornitori	916.543	404.211
9) debiti tributari	6.133	10.428
10) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	20.729	18.680
11) debiti verso dipendenti e collaboratori	46.559	25.233
12) altri debiti	14.554	29.422
Totale debiti	1.004.518	487.974
E) Ratei e risconti passivi	93.073	71.182
Totale passivo	9.117.577	9.059.519

NOTE AL BILANCIO

Il 2021 si chiude con un lieve disavanzo, collegato all'importante aumento degli impieghi per l'attività di missione. Come ben evidenziato dagli schemi di bilancio adottati, nel rispetto della nuova normativa sulla rendicontazione degli Enti del Terzo Settore, gli impieghi per l'attività di interesse generale aumentano di oltre un milione (+76% anno su anno), coperti in gran parte dall'incremento da erogazioni liberali da privati per le attività di interesse generale (che passano da 240mila euro a circa 1 milione). Nel complesso i proventi crescono del 54% quasi recuperando del tutto il calo dello scorso anno dovuto prevalentemente alle conseguenze della pandemia Covid-19. L'aumento delle erogazioni liberali da privati comporta un aumento dei costi per raccolte fondi occasionali, mentre diminuiscono significativamente gli oneri per attività finanziarie e patrimoniali. Sostanzialmente stabili gli oneri di supporto generale.



BUON COMPLEANNO, TELEFONO AZZURRO



Telefono Azzurro: dalla cornetta al metaverso, da 35 anni accanto a bambini e adolescenti

35 anni di ascolto, dialogo e intervento continuo a difesa dei diritti dei minori, accompagnandoli per mano fino ad oggi nell'universo online. È questa la promessa di Telefono Azzurro che dalla sua nascita ha fornito un aiuto concreto, professionale e sensibile a bambini e adolescenti vittime di abusi e violenze, prendendo in carico oltre 120.000 casi in capo alle tre linee che Telefono Azzurro ad oggi gestisce.

Da 35 anni Telefono Azzurro è in ascolto di bambini e adolescenti, dando risposte concrete ed efficaci e diffondendo una cultura di tutela e rispetto. Un ascolto che nel tempo si è evoluto, passando dal telefono fino a tutti gli strumenti e i canali che la tecnologia e il mondo digitale ha messo a disposizione per parlare la lingua dei più giovani ed essere presente dove loro sono, dialogano, imparano e crescono.

“Attraverso l’ascolto, ogni giorno Telefono Azzurro è impegnato in prima linea nell’emergenza e nella difesa dei diritti dell’infanzia e adolescenza, dando risposte concrete ed efficaci e diffondendo una cultura di tutela e rispetto” ha spiegato il Professor Ernesto Caffo, Presidente di Telefono Azzurro. “L’ascolto è capacità di guardare avanti, di pre-vedere i problemi e i drammi prima che diventino tragedie mettendo in campo modelli nuovi di intervento e una capacità di fare rete con i diversi soggetti che possono offrire un aiuto concreto. Tutto questo significa, per noi, mettersi in ascolto. La scelta del “telefono” oltre trent’anni fa, come simbolo e come nome, è un perenne richiamo costante al nostro dovere di essere accanto a chi vuole rompere il silenzio e avere un aiuto accanto”.

COME SOSTENERCI

COSA PUOI FARE TU

5x1000

Destinare il 5 per mille dell'Irpef a Telefono Azzurro è facile basta firmare il riquadro dedicato alle Organizzazioni Non Lucrative (Onlus), e scrivere il Codice Fiscale di Telefono Azzurro: 920 126 903 73.

Donazione

Puoi fare un **bonifico bancario** sul conto intestato a SOS Il Telefono Azzurro, presso Unicredit Banca, IBAN: IT28A0200802480000101257157 e attivare un RID

Puoi servirti di un **bollettino postale** specificando il conto corrente postale n. 550400 intestato a SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Puoi utilizzare **Bancoposta** indicando IBAN: IT7710760102400000000550400 intestato a SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Donazione con **carta di credito** o tramite **PayPal** dal sito www.azzurro.it

Lasciti

Puoi sostenere Telefono Azzurro con un lascito testamentario.
Per informazioni: lasciti@azzurro.it

Regali

Puoi scegliere i regali di Telefono Azzurro.

Volontariato

Puoi diventare volontario di Telefono Azzurro.

COSA PUÒ FARE LA TUA AZIENDA

Aderire al **Salary Program** e fare una donazione a Telefono Azzurro attraverso la busta paga.

Fare **volontariato di impresa** con Telefono Azzurro.

Diventare **partner** di Telefono Azzurro.

Sostenere nello specifico un **progetto, attività** o **evento** di Telefono Azzurro.

Aderire a **Natale Azzurro** o scegliere i **regali solidali** di Telefono Azzurro.

Promuovere le campagne e iniziative di Telefono Azzurro tra i propri dipendenti e stakeholder.

Tutte le informazioni su come sostenere Telefono Azzurro sono disponibili su www.azzurro.it.

CONTATTI

Presidenza

ufficio.presidenza@azzurro.it
info@azzurro.it
059.9787000

Per informazioni e comunicazioni dei nostri sostenitori

info@azzurro.it
800.090.335

Per eventi e raccolta fondi

info@azzurro.it
800.090.335

Per lasciti

lasciti@azzurro.it
800.090.335

Per attività di volontariato

coordinamentovolontari@azzurro.it
azzurro.it nella sezione "volontari"
800.090.335

Progetto Bambini e Carcere

bambiniecarcere@azzurro.it

Progetto Scuola Educazione

settore.educazione@azzurro.it

Social Media



Sito web

www.azzurro.it

Servizi di Ascolto ed Emergenza



19696

LINEA DI ASCOLTO
DEDICATA A BAMBINI,
ADOLESCENTI, ADULTI



114

PER ATTIVARE
UN SOCCORSO
IN CASO DI PERICOLO



116000

PER SEGNALARE
LA SCOMPARSA DI MINORI
IN TUTTA EUROPA



azzurro.it

CH@TTA CON TELEFONO
AZZURRO, UN SERVIZIO
DI COUNSELLING



Chiama



Chatta con noi



Scrivici



Clicca e segnala



Si ricercano nuovi volontari per lo sviluppo dei Servizi di Ascolto e di Emergenza, settore Scuola-Educazione e Carcere! Scrivere a **coordinamentovolontari@azzurro.it** o compilare il form su **azzurro.it** nella sezione "Volontari".

GRAZIE

Grazie a tutti - sostenitori privati, aziende, enti, volontari - che ogni anno contribuiscono allo sviluppo di progetti e interventi di Telefono Azzurro in aiuto e per i diritti di bambini e adolescenti.

Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Ente Morale riconosciuto

C.F. 92012690373

Via Copernico 1

20125 Milano

www.azzurro.it

Per proteggere l'identità dei bambini e dei soggetti citati nel presente documento le fotografie e i nomi utilizzati non rappresentano necessariamente le persone descritte nel testo.

Ideazione, strategia, contenuti e grafica:
UN-GURU | unique management advisory
www.un-guru.com

