

#primiadifesadeidirittideibambini

BILANCIO
SOCIALE
2018



**Telefono
Azzurro**

Dalla parte dei Bambini

Indice

CHI SIAMO

I primi a difendere i diritti dei minori	4
Lettera del Presidente	5
Valore, Vision, Mission, Storia	6
Il modello Telefono Azzurro	8
Organi statutari e di controllo	10
I Volontari	12

COSA FACCIAMO

Qualità certificata	19
Le attività 2018 in sintesi	20
19696 Servizio di Ascolto	23
114 Emergenza Infanzia	33
116000 Bambini scomparsi	48
Progetti Scuola-Educazione	53
Progetti Bambini e Carcere	64
Attività dei Centri territoriali regionali	72
Ricerca e Sviluppo	81
Focus: Abuso e Violenza - Dati 2018	88
Focus: Sicurezza e Abusi in rete - Dati 2018	93
Focus: Bullismo e Cyberbullismo - Dati 2018	97
Condivisione e Progetti internazionali	102
Progetti nazionali	110
Con le istituzioni	115
Con le aziende	121
Comunicazione e sensibilizzazione	125
Bilancio 2018	129

Come aiutarci	134
----------------------	------------

Contatti	137
-----------------	------------



CHI SIAMO

Da oltre 30 anni i primi a difesa di bambini e adolescenti

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.

LETTERA DEL PRESIDENTE

UN IMPEGNO CHE DEVE ESSERE GLOBALE

I casi di cronaca che vedono i bambini vittime di violenza - in famiglia, tra coetanei, nelle scuole, lungo i percorsi delle migrazioni - sono ormai così numerosi e quotidiani che finiscono per scomparire all'interno del flusso di comunicazione.

Ci sono però i dati, che ci ricordano costantemente come sempre più bambini subiscano forme vecchie e nuove di abuso, violenza, trascuratezza, o vivano in condizioni di disagio.

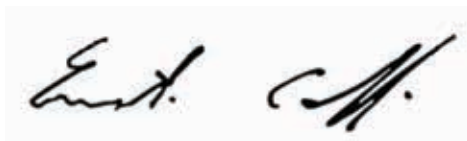
La difesa dell'infanzia - complice anche la rivoluzione digitale, di cui i ragazzi sono protagonisti ma anche vittime - è destinata a diventare sempre più una priorità assoluta dell'agenda globale, e richiede di essere affrontata a livello internazionale. Ma partendo da un impegno quotidiano, attento, efficace, che deve essere capace di rispondere a ogni singolo bisogno "locale", ovunque si manifesti, online e offline e in qualsiasi modo si manifesti.

Si gioca da sempre su questo doppio piano, globale e locale, il senso di quel che Telefono Azzurro fa attraverso i suoi strumenti concreti - a partire dalle Linee d'Ascolto - e con la sua capacità di visione e progettazione a 360 gradi, mettendo in campo ogni giorno idee e strumenti affinché il tema della violenza non venga inghiottito dal silenzio della cronaca, ma continui a essere motivo di impegno.

Portando la propria esperienza e competenza ai diversi "tavoli" sui quali si gioca la partita della tutela dell'infanzia, ponendosi come riferimento all'interno dei network nazionali e internazionali di difesa e promozione dell'infanzia, sviluppando strumenti preventivi che producono consapevolezza, ascolto e intervento precoce.

Siamo partiti dall'ascolto di bambini e abbiamo messo questo ascolto a valore, condividendolo con tutti coloro che, attraverso uno sforzo comune, possono e devono farsi carico della responsabilità di intervenire, creando una rete efficace e capace di dare soluzioni. Solo così possiamo dare risposte a quel grido di aiuto che non può finire nel silenzio.

Prof Ernesto Caffo



VALORE, VISIONE, MISSIONE, STORIA

I primi a difendere i diritti di bambini e adolescenti



IL NOSTRO VALORE

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.

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.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



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.

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 ascolto alle richieste di aiuto dei bambini, una risposta concreta al "diritto all'ascolto" riconosciuto al bambino dalla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia firmata dalle Nazioni Unite. Oggi Telefono Azzurro è linee di ascolto e di intervento, telefoniche e online (mobile, web, chat, app, social network), interventi di emergenza in caso di calamità e disastri, progetti per i bambini figli di detenuti, progetti sul territorio e prevenzione tramite educazione e sensibilizzazione nelle scuole, verso gli adulti e verso chi decide.



dal 1987...

IL MODELLO DI TELEFONO AZZURRO

Telefono Azzurro rivendica con orgoglio la centralità dell'ascolto

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

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.

ASCOLTO > INTERVENTO > STUDIO > PREVENZIONE >



LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

Il valore sociale di Telefono Azzurro

“Qual è il valore generato dall’azione di Telefono Azzurro nel sostenere la cultura dei diritti di bambini e adolescenti?”

Certamente si tratta di un valore sociale estremamente elevato avendo a che fare con una delle fasce più deboli e indifese della nostra società. Si tratta di bambini e poi adolescenti che diventeranno adulti, formeranno delle famiglie, avranno a loro volta dei figli: il valore pertanto si moltiplica, con un effetto positivo difficilmente quantificabile ma che certamente ha una prospettiva benefica per le generazioni future.

Oltre ai “numeri” dei servizi (chiamate accolte e gestite, etc.) cosa viene riconosciuto come impatto creato dall’associazione?”

In una epoca in cui la comunicazione pervade ogni aspetto della nostra vita l’impatto notevole che deriva dalla attività di Telefono Azzurro, oltre all’aiuto diretto ai minori che usufruiscono dei servizi, viene dalla grande sensibilizzazione conseguente alla conoscenza pubblica delle sue attività. L’opinione pubblica e i media che la nutrono rilanciano le informazioni sulle attività, generando non solo conoscenza ma consapevolezza e incoraggiamento all’azione in difesa dei più deboli.

In qualità di azienda perché è importante sostenere ed essere al fianco di Telefono Azzurro?”

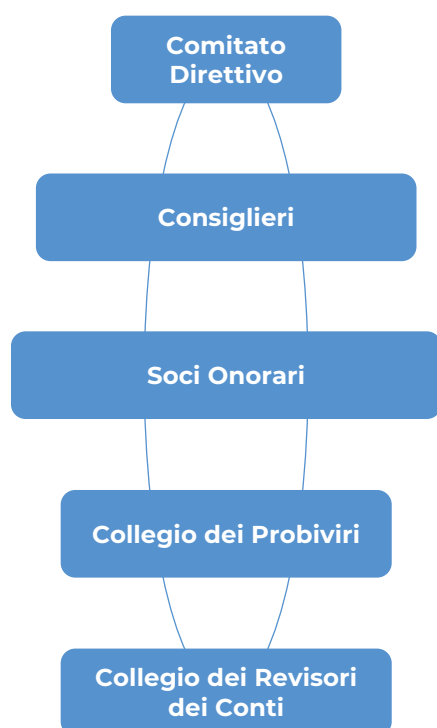
Cremonini sostiene Telefono Azzurro da oltre 25 anni. Fin dalle origini ha creduto nella bontà e nelle finalità del progetto, essendo anche la prima realtà a creare un servizio diretto di ascolto per i bisogni sociali tramite la comunicazione telefonica, novità assoluta per i tempi, successivamente adottata anche da molte altre realtà e associazioni. Il prof. Ernesto Caffo è stato un grande innovatore, il primo a intuire la potenzialità del mezzo telefonico per un servizio dedicato alla difesa dei minori.

Oggi tutte le imprese, in modo più o meno strutturato, sono e si sentono a tutti gli effetti soggetti sociali, all’interno di una cornice sempre più organizzata, denominata Corporate Social Responsibility che si articola in una molteplicità di attività, molte delle quali legate ovviamente ai territori dove opera l’azienda. Ora, l’attenzione ai minori non rientra in un territorio fisico, ma in uno spazio intangibile che riguarda il futuro di tutti: prima dicevamo che i minori di oggi saranno gli adulti e padri di domani, ora possiamo aggiungere che saranno anche i lavoratori di domani e che un corretto equilibrio della personalità è anche una importante skill per l’accesso al lavoro e alle professioni. Se, come si dice abitualmente, che i giovani sono il futuro di ogni società, è giusto e doveroso anche per le aziende contribuire alla loro crescita equilibrata”.



Claudia Cremonini
Responsabile Relazioni Esterne Gruppo Cremonini
Cremonini SpA

ORGANI STATUTARI E DI CONTROLLO



Comitato Direttivo

Presidente:
Ernesto Caffo

Tesoriere:
Caterina Minotti

Consiglieri

Sandra Cioffi
Michele Colajanni
Concetta De Martino
William Griffini
Valeria Marino Esposito
Giuseppe Magno
Ivano Spallanzani

Soci Onorari

Ernie Allen
Giuseppe De Rita
Anne-Aymone Giscard D'Estaing
Giuseppe Guarino
Nicola Mancino
Renato Raffaele Martino
Mario Monti
Tony Muzi Falcone
Giuseppe Procaccini
Matilda Raffa Cuomo
Luigi Rossi Bernardi
Fabio Roversi Monaco

Collegio dei Probiviri

Fabio Sole
Giancarlo Tagliaferri
Tito Zorzi

Collegio dei Revisori dei Conti

Giovanni Battista Beccari
Giorgia Carrarese
Alessandra Passarelli

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 scienti co 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.



VOLONTARI

I VOLONTARI

A scuola, nelle carceri, sul web, in piazza, al telefono. Al fianco di bambini e adolescenti 24 ore su 24 in tanti modi diversi. Tutto questo è possibile anche grazie ai volontari, che ogni giorno si impegnano con passione e professionalità.

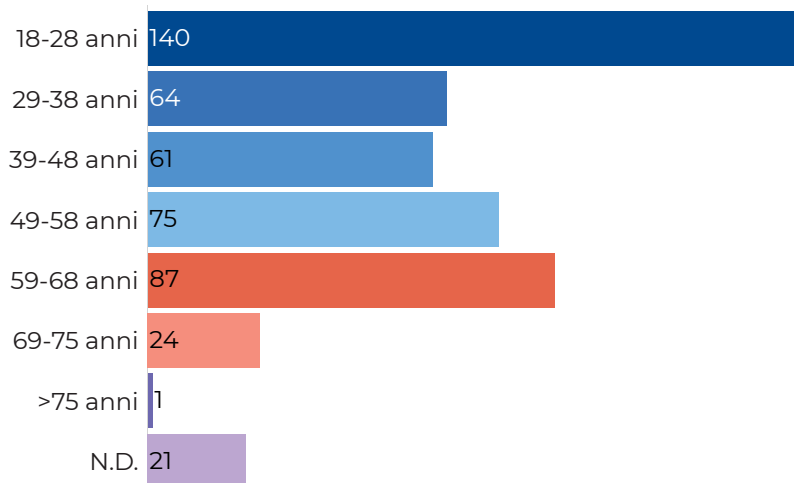
I volontari portano avanti quotidianamente la mission dell'Associazione, promuovendo la tutela dei diritti dei bambini e degli adolescenti su tutto il territorio nazionale.

Nel 2018, i volontari di Telefono Azzurro hanno proseguito, con impegno e passione, le iniziative locali dell'Associazione, anche attraverso numerose iniziative di sensibilizzazione e raccolta fondi organizzate dai diversi gruppi di volontari.

Nel 2018 i gruppi attivi sul territorio sono stati 32: Albenga, Biella, Bologna, Campobasso, Catania, Cerignola, Enna, Firenze, Forlì, Genova, La Spezia, Lavagna, Livorno, Martina Franca, Massa, Messina, Milano, Monza, Napoli, Novara, Padova, Patti, Palermo, Pescara, Prato, Reggio Emilia, Rimini, Roma, Rovigo, Torino, Trapani, Treviso.

Nel 2018, i volontari registrati e assicurati sono stati 473.

Volontari divisi per fasce di età (2018)





Azzurro Insieme 2018, il raduno a Firenze dei volontari di Telefono Azzurro, il 29 e 30 settembre 2018



SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

I volontari in Servizio Civile

Nel 2018 è proseguito, e si è concluso nel mese di dicembre, il progetto “Bambini e Carcere”, che ha visto la partecipazione effettiva di 17 volontari su 20 posti disponibili, presso 5 sedi di Telefono Azzurro (Bologna, Massa, Milano, Padova e Roma).

Nel mese di giugno è stato attivato il progetto “Dico no al bullismo”, con la partecipazione di 36 volontari distribuiti in 6 sedi di Telefono Azzurro (Firenze, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino).

Nell'autunno del 2018 si sono altresì svolte le procedure di selezione di giovani dai 18 ai 28 anni di età per il progetto “Bullismo? No, grazie” di Servizio Civile Nazionale, presso sette sedi di Telefono Azzurro (Firenze, Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino e Treviso), e per il progetto “Non stiamo zitti: Stop al bullismo” del Servizio Civile Regionale Veneto, presso la sede di Treviso. I 14 candidati selezionati e che hanno accettato il servizio opereranno a partire da gennaio 2019.

La formazione dei volontari

I volontari di Telefono Azzurro seguono una formazione specifica in presenza, in base ai temi e ai progetti a cui partecipano. La preparazione inoltre è integrata da diverse fasi di affiancamento. Per la formazione e l'aggiornamento inoltre Telefono Azzurro mette a disposizione dei volontari.

Il Kit del Volontario del settore Scuola-Educazione, un archivio di procedure e materiali, 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.

I volontari possono accedere ai materiali per completare il processo di formazione in vista della partecipazione attiva ai laboratori all'interno degli istituti scolastici.

La FAD di Telefono Azzurro, una piattaforma di formazione a distanza ospitata su piattaforma Moodle.

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, Sicurezza in rete...).



I principali progetti dei volontari di Telefono Azzurro nel 2018



No al bullismo

Anche nel corso del 2018 le attività svolte dai volontari di Telefono Azzurro e dai volontari del progetto di Servizio Civile “Dico no al Bullismo” sono state numero e diffuse nell'intero territorio nazionale. I volontari formati dall'associazione hanno curato la conduzione degli interventi utilizzando prevalentemente due modalità:

- il laboratorio (soluzione più richiesta) - attività esperienziali effettuate con il gruppo classe, o un gruppo ristretto di massimo 30 studenti in modo da dare la possibilità ad ogni partecipante di prendere parte alle attività
- il dibattito in plenaria - attività formativa utilizzata maggiormente con studenti più grandi (>13 anni)



Bambini e carcere

Dal 1993 Telefono Azzurro promuove e realizza - senza alcun finanziamento pubblico - 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 è in collaborazione, sulla base di un protocollo di intesa, con il Ministero della Giustizia e il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria. 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.

Il progetto si declina attraverso due diverse azioni che mirano a raggiungere lo stesso obiettivo:

- 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);
- 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.



LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

La mia esperienza con Telefono Azzurro

“Da circa un anno sono volontaria presso il Telefono Azzurro Onlus che nella sede di Padova porta avanti due progetti: il progetto carcere ed il progetto scuola. Per via della mia formazione, il progetto scuola mi è sembrato calzasse meglio con i miei interessi e per questo motivo, con molta curiosità, ho deciso di intraprendere questo percorso.

Il mio primo ingresso a scuola come volontaria del Telefono Azzurro è stato indimenticabile, ho visto volontari come me portare avanti un laboratorio di due ore in una quinta riuscendo a coinvolgere persino il bambino più disattento e confusionario della classe. I bambini erano estremamente contenti della nostra presenza e soprattutto sembravano recepire e comprendere il significato del messaggio che stavamo portando: “Attenti a cosa incontrate su internet!”. Soprattutto, però, ho conosciuto da vicino il mondo dei nativi digitali (ma non quelli come me che a 23 anni sono già vecchi digitali!). Ascoltando i bambini si possono scoprire cose mai pensate.... Su Internet si trova di tutto e questo rende internet non solo un parco divertimenti ma anche un bosco buio e pericoloso. Siamo andati nelle classi più e più volte per spiegargli questo e per insegnargli come proteggersi.

Ho insegnato ai bambini come rapportarsi alla realtà di internet e quanto è importante tutelare la propria privacy, li ho fatti ragionare su tutte le emozioni del mondo mostrandogli anche quanto possa essere brutto essere bullo e quanto possa essere triste essere la vittima. Questo e molto altro ho insegnato ai bambini, ma comunque non sarà mai paragonabile a quanto loro hanno insegnato a me! Io resto “dalla parte dei bambini”.

Chiara Del Giudice
volontaria
Telefono Azzurro



COSA FACCIAMO

Qualità certificata



LINEA DI ASCOLTO 19696

Le attività legate ai servizi di helpline 19696 sono certificate secondo le normative UNI EN ISO 9001: 2015. Nel 2018 buona parte della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità è stata revisionata e aggiornata, prestando particolare attenzione ai requisiti di tale norma e a renderla conforme ad essa.

SERVIZIO EMERGENZA 114

Dal rapporto rilasciato dalla Det Norske Veritas, a seguito dell'ultimo Audit (Giugno 2018) è emerso che anche nel corso del 2018, lo strumento per la rilevazione della soddisfazione dei professionisti delle Agenzie coinvolte nella gestione del caso quali Forze di Polizia, Servizi Sociali, Servizi di Salute Mentale ha evidenziato un alto livello di soddisfazione e un riscontro molto positivo del servizio offerto nella gestione del caso e nella condivisione delle informazioni utili e funzionali alla presa in carico.



I primi nella difesa dei diritti di bambini e adolescenti

Linea 19696: dalla sua nascita nel 1987 sono stati gestiti oltre 74.800 casi.

Linea 114 Emergenza Infanzia dalla sua nascita nel 2003 gestiti oltre 20.000 casi.

  	<h2>IL 2018 DI TELEFONO AZZURRO</h2> <p>19696 linea gratuita per bambini e adolescenti: 2.794 casi gestiti linea 19696: 1.559 casi gestiti chat 19696: 5.668 contatti ricevuti, 1.095 casi gestiti e-mail e web: 140 casi gestiti <i>Media di 232,8 casi gestiti al mese e di 7,6 al giorno nel 2018.</i></p> <p>114 Emergenza Infanzia: 1.416 casi gestiti + 2.277 segnalazioni linea 114: 1.326 casi gestiti chat 114: 400 contatti ricevuti, 90 casi gestiti <i>Media di 118 casi gestiti al mese e di 3,8 al giorno nel 2018.</i> hotline 114: 2.277 segnalazioni di materiale pedopornografico <i>Media di 189,7 segnalazioni al mese e di 6,2 al giorno nel 2018.</i></p> <p>116000 bambini scomparsi: 66 casi gestiti 66 casi gestiti, 84 contatti successivi</p> <p>Orientamento legale: 60 richieste 60 richieste di servizio di orientamento legale</p>
 	<p>Informazione web e social www.azzurro.it: 588.030 visualizzazioni di pagina 114.it: 4.300 utenti nonstiamozitti.azzurro.it: 3.142 utenti 116-000.it: 5.210 utenti giovaniprotagonisti.azzurro.it: 13.029 utenti Facebook: 88.341 fan - Twitter: 6.593 follower</p>
 	<p>Progetto Scuola Educazione: 650 laboratori per 13.000 studenti 12,986 studenti raggiunti 2.413 adulti raggiunti (1,345 docenti, 1.068 genitori) 650 laboratori nelle scuole</p> <p>Bambini e Carcere: circa 12.000 ingressi 22 istituti penitenziari in 19 città <i>Media di circa 1.000 ingressi di minori ogni mese nel 2018.</i> 22 ludoteche, 2 ICAM, 1 Nido, 10 Aree Verdi</p>
	<p>Volontari e Centri Territoriali: da 500 a 5.000 volontari 473 volontari 32 gruppi locali 5.600 volontari circa per Fiori d'Azzurro</p>

Telefono Azzurro nel 2018

ASCOLTO > INTERVENTO > STUDIO > PREVENZIONE >



LINEE DI ASCOLTO E DI EMERGENZA

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



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



I VOLONTARI

Sono 473, impegnati nei progetti scuola, carcere e nelle campagne di sensibilizzazione



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



COME posso capire se un bambino o un adolescente è in una situazione di disagio?



È opportuno **prestare attenzione ad alcuni segnali**, che possono essere l'espressione di un disagio che il minore sta vivendo.

Cambiamenti nell'umore e/o nei comportamenti abituali, come esplosioni di rabbia, intense paure, ansia, aggressività, ritiro e chiusura rispetto alla vita sociale e alle attività ludiche, cambiamenti nel rendimento scolastico, alterazioni nell'alimentazione possono essere dei campanelli d'allarme a cui rivolgere l'interesse, **tenendo in considerazione quanto questi siano adeguati rispetto all'età**.

Le possibili **CONSEGUENZE** degli abusi e delle violenze

Gli esiti di un abuso sessuale dipendono dall'impatto di diversi fattori di rischio e protettivi, a livello individuale e contestuale. Pertanto, non tutte le vittime di abusi sviluppano le stesse conseguenze.

SALUTE PSICHICA



Depressione
Disturbo post traumatico da stress
Stati di ansia

SVILUPPO MENTALE



Modifica nel funzionamento della corteccia prefrontale del cervello
Modifica nelle capacità di risposta allo stress

CAPACITÀ RELAZIONALE



Difficoltà nello stringere rapporti
Difficoltà di concentrazione
Aggressività

COMPORAMENTI A RISCHIO



Alcolismo e abuso di altre sostanze
Attività sessuale precoce



19696 SERVIZIO DI ASCOLTO

ASCOLTO E CONSULENZA 19696

19696 Pronto Telefono Azzurro



19696 linea gratuita per bambini e adolescenti: 2.794 casi gestiti

linea 19696:
1.559 casi gestiti

chat 19696:
5.668 contatti ricevuti, 1.095 casi gestiti

e-mail e web:
140 casi gestiti

Media di 232,8 casi gestiti al mese e di 7,6 al giorno nel 2018

Telefono Azzurro fonda la sua storia e affonda le sue radici nell'attività di ascolto di bambini e adolescenti, dei loro problemi e, soprattutto, dei loro bisogni. Un osservatorio privilegiato e cassa di risonanza per l'intera collettività.

Il primo, da oltre 30 anni, punto di riferimento per la tutela dei bambini e degli adolescenti e un vero e proprio hub per la promozione di una cultura dei diritti.

Le linee di Ascolto e Consulenza (Helpline 19696) sono state la prima risposta al bisogno dei bambini e degli adolescenti di essere ascoltati; sono operative attraverso la linea telefonica 19696 e la **ch@t** accessibile dal sito www.azzurro.it. Linea 19696 e **ch@t** sono spazi gratuiti, riservati, confidenziali e sicuri.

Caratteristiche della Helpline 19696

- è **attiva 24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno attraverso la linea telefonica 19696; attraverso la chat è operativa dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22, sabato e domenica dalle 8 alle 20;
- è totalmente **gratuita** per il chiamante;
- è accessibile da **telefonia fissa e mobile sull'intero territorio nazionale**;
- è finalizzata a fornire supporto e aiuto all'interno di uno spazio di ascolto e consulenza di tipo psicopedagogico a bambini, adolescenti e adulti per tutte quelle situazioni che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e ragazzi, unitamente alla valorizzazione della Rete dei Servizi presenti a livello territoriale;
- **collabora con i Servizi del territorio** preposti alla salvaguardia dei bambini e degli adolescenti e alla presa in carico del disagio e li coinvolge quando funzionale al loro benessere;
- è gestita da **personale qualificato**, specificamente selezionato e formato;
- è dotata di **innovativi strumenti informatici** per la raccolta dei dati e la gestione delle informazioni relative ai casi;
- è **monitorata quotidianamente** sulla base degli standard qualitativi e organizzativo-gestionali della "Carta Europea delle Linee Telefoniche per l'Infanzia" e dei sistemi di certificazione di qualità.

19696 a chi si rivolge

Bambini e adolescenti: Linea 19696 Minori

La Linea telefonica 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, in virtù di uno spazio dedicato di ascolto, senza la mediazione degli adulti. Il Servizio **ch@t**, accessibile dal sito www.azzurro.it, è oggi il canale di contatto maggiormente utilizzato dai ragazzi, poiché risponde in modo sempre più efficace e innovativo al loro bisogno di stare in contatto nei luoghi virtuali e di chiedere aiuto senza esporsi.

Genitori, insegnanti, adulti: Linea 19696 Adulti

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, loro dedicato, di consulenza psicopedagogica. La consulenza in questi casi ha l'obiettivo di comprendere la situazione, supportare l'utente ed orientarlo verso modalità efficaci di gestione del problema.

Il modello operativo di Telefono Azzurro

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

Quando un bambino o un adolescente si rendono conto che il loro problema è diventato troppo grande per continuare ad essere gestito da soli, 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 le azioni di supporto, sostegno e tutela più idonee per aumentare e/o favorire il suo senso di benessere; laddove possibile, coinvolge gli adulti di riferimento nel percorso di aiuto. La costruzione della relazione 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 socio - assistenziale. 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.



**“Se chiamiamo,
poi cosa
succede?”**

Chiara ha 15 anni...



“Chiara ha 15 anni e quella sera ha avuto il coraggio di chiedere aiuto, contattando Telefono Azzurro: l’ho fatto in chat 19696 e non al telefono, non poteva farsi sentire dalla madre né dal padre che sarebbe rincasato da lì a poco. La paura, il terrore, la vergogna e la stanchezza per quella condizione che ormai da troppo tempo la stavano distruggendo e tormentando erano incontenibili ma il desiderio e la speranza di riuscire a mettere la parola fine a quell’inferno hanno fatto, per lei e per la madre quella sera, la differenza. “Papà ci picchia e ci rinchiude in casa... Ci trascina per i capelli, ci rinchiude in casa, botte e pugni se non facciamo quello che dice lui”. Prima picchiava solo la mamma ora anche Chiara: “ho visto troppe scene di violenza tra loro due ... l’ha sempre picchiata da quando ero piccola... ora che sono grande non riesco più a stare ferma, spesso mi metto in mezzo per difendere mia madre e così picchia anche me”; aggiunge “mio padre una volta ha sbattuto la testa di mia madre contro il lavandino e le faceva uscire il sangue e io nel frattempo ero terrorizzata, non sapevo cosa fare, come aiutarla”. Chiara racconta che il padre avrebbe picchiato la mamma anche durante la gravidanza, “picchiava mia mamma quando lei era incinta”, “oggi papà prima di uscire ha sputato in faccia alla mamma... l’ha insultata dicendole brutte parole, umiliandola, dicendoci che dobbiamo fare soltanto quello che vuole lui e nient’altro, che lei è una sua cosa e che lei non può avere nessuna iniziativa ...ieri sera l’ha minacciata con il coltello”. Chiara dice di voler essere aiutata nell’immediato, teme il rientro del padre, teme che lui possa fare ancora del male alla madre e ha tanta paura di quello che potrà succedere. Non riesce a trattenersi più in chat e dopo questa richiesta di aiuto interrompe la conversazione.

Telefono Azzurro con i pochi dati a disposizione riporta la richiesta di aiuto di Chiara alle Forze dell’Ordine che dopo aver deciso le modalità e i tempi più opportuni per intervenire, riescono a fornire a lei e alla madre l’aiuto che da tanto tempo speravano.

Madre e figlia sono state accolte subito in una casa-famiglia. Non sarà facile dimenticare le sofferenze e le ferite del passato ma grazie al coraggio di Chiara, questo è l’inizio di una nuova vita.”

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Le richieste di aiuto che afferiscono alla linea 19696 sono molteplici e diversificate, in ragione delle peculiarità del singolo caso, della gravità della situazione, dell'intensità con cui è percepito il disagio, delle risorse in campo, della singolarità del bambino/adolescente e del suo contesto di riferimento. Ogni richiesta necessita, dunque, 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. Per questo motivo Telefono Azzurro dedica particolare attenzione alla formazione dei propri operatori, prevedendo, da un lato, percorsi formativi innovativi e di eccellenza sulle tematiche dell'abuso, del trauma, dei bisogni legati alle nuove tecnologie, del bullismo sulla base anche di attività di ricerca e di confronto internazionale, dall'altro lato, assicurando costanti momenti di approfondimento, di confronto e supervisione dei casi che quotidianamente afferiscono sulla linea 19696. Ciò in aggiunta ai percorsi di formazione in ingresso previsti per i nuovi operatori. Nel corso del 2018 sono stati inseriti 2 nuovi operatori che hanno seguito uno specifico percorso di formazione di orientamento e qualificazione.

Di seguito si riportano i **principali momenti di formazione** organizzati nel 2018:

- “Un internet migliore inizia da te”. Safer Internet Day 2018 organizzato da Telefono Azzurro, Milano (5 febbraio 2018)
- “Un internet migliore inizia da te”. Safer Internet Day 2018 organizzato da Telefono Azzurro, Roma (6 febbraio 2018)
- “Create, connect and share respect: A better internet starts with you”. Safer Internet Day 2018 organizzato dal SIC, Roma (6 febbraio 2018)
- Corso di formazione “Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy for Traumatized Children and Their Families”. Modena, Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia (13-14 aprile 2018)
- Convegno “Dalla Ricerca alla Pratica Clinica: il Futuro della Psichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza”, organizzato dall'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia. Modena, Accademia Militare (14 aprile 2018)
- Conferenza “Abuso sessuale e pedofilia: conoscere il fenomeno per rompere il silenzio”. Roma, Camera di Commercio - Sala del Tempio di Adriano (5 maggio 2018)
- In occasione della giornata nazionale contro l'abuso sessuale e la pedofilia Telefono Azzurro presenta il Vademecum “Abuso sessuale e pedofilia: conoscere il fenomeno per rompere il silenzio” (5 maggio 2018)
- Conferenza “Non lasciamoli scomparire”, in occasione della giornata per i minori scomparsi - Roma, Palazzo Ferrajoli (25 maggio 2018)
- “From bullying to antibullying: moving forward”. V International Conference of the European Antibullying Network (EAN), Atene (14-15 giugno 2018)
- “INHOPE General Meeting, Focus Group, and Hotline Training Meeting” - Creta, Grecia (12 giugno 2018)
- Partecipazione alla giornata ACR Campo Nazionale per responsabili e membri di equipe con una relazione dal titolo: “Bullismo e cyberbullismo. Strategie di prevenzione e intervento. Il Modello di Telefono Azzurro” (28 luglio 2018)
- Conferenza internazionale “Ninth International Consultation of Child Helplines”, organizzata da Child Helpline International, in collaborazione con Kids Help Phone. Toronto, Canada (6-8 novembre 2018)



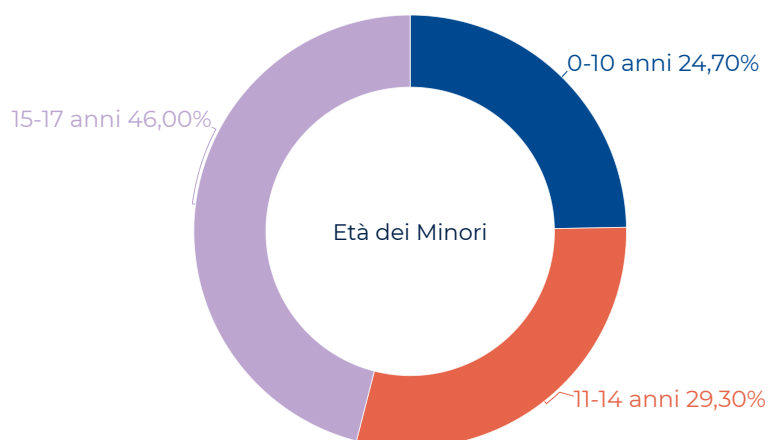
19696 NEL 2018

Telefono Azzurro, attraverso la linea telefonica gratuita 19696, la chat www.azzurro.it/chat, l'e-mail e i canali del Web, durante l'anno 2018, ha offerto ascolto e consulenza a molteplici richieste di aiuto da parte di bambini, adolescenti e adulti. Ai canali ufficiali di ascolto e aiuto si affiancano infatti anche altri spazi attraverso i quali bambini, ragazzi e adulti chiedono aiuto; nello specifico, tra i canali Social, sono stati utilizzati maggiormente: Facebook, Instagram, Yahoo Answers.

Nel 2018 la Helpline di Telefono Azzurro ha gestito un totale di **2.794 casi**: 60,4% femmine 39,6% maschi.



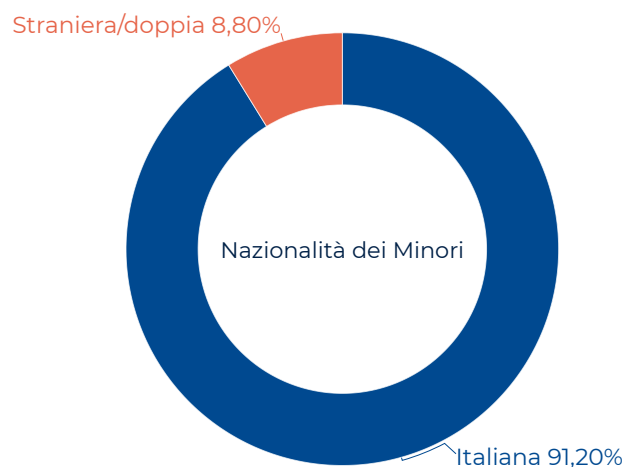
Classe di età del minore (anno 2018)



Valori percentuali

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati Linea 19696 - 2018

Nazionalità del minore (anno 2018)



Valori percentuali

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati Linea 19696 - 2018



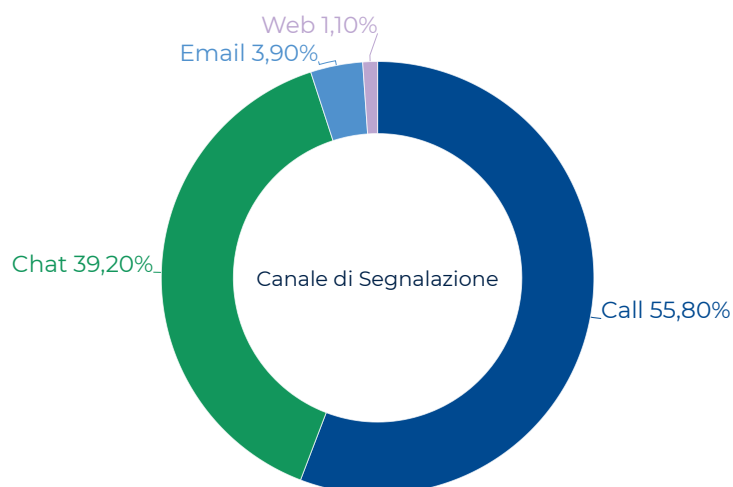


Lombardia, Lazio e Veneto sono le regioni dalle quali è pervenuto il maggior numero delle richieste di aiuto.

Il canale privilegiato per la segnalazione è la telefonata (55,8%).

Un'altra significativa parte dell'utenza (39,2%) contatta il Servizio tramite chat. L'email è impiegata dal 3,9%.

Canale della segnalazione (anno 2018)



Valori percentuali

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati Linea 19696 - 2018

I tre principali motivi delle segnalazioni riguardano problemi connessi alla salute mentale (24,1%), difficoltà nelle relazioni (20,9%) e abusi e violenze subite (20,5%). Un 15% circa contatta Telefono Azzurro per riportare situazioni di rischio a livello familiare. Il 4,4% degli utenti richiede informazioni e/o consigli, il 4% riporta problemi scolastici e il 3,2% riferisce situazioni legate al mondo di Internet. Seguono poi: l'area della sessualità (1,9%), questioni legali (1,3%), questioni comportamentali (1,3%), il tema della salute fisica (1,1%), eventi traumatici (0,9%), scomparsa (0,5%), problemi minori (0,5%), i media (0,2%) e, infine, lo sfruttamento (0,1%).

Orientamento legale 19696



Il Servizio di Orientamento Legale è stato pensato e strutturato per indirizzare chi si rivolge a Telefono Azzurro, utilizzando lo strumento della e-mail, nell'ambito delle varie problematiche in cui siano coinvolti bambini e adolescenti.

A tal fine, Telefono Azzurro ha stipulato un'apposita intesa con l'Ordine degli Avvocati di Milano, che ha messo a disposizione legali specializzati nelle aree di interesse, chiamati a rispondere ai quesiti di volta in volta pervenuti all'indirizzo mail di Orientamento (orientamentolegale.19696@azzurro.it). Internamente, il Servizio è gestito da una risorsa tecnico-legale interna, che cura i rapporti e la collaborazione con il referente incaricato dall'Ordine degli Avvocati di Milano.

Si tratta di un primo "orientamento" in merito alla cornice giuridica in cui può collocarsi la situazione prospettata dall'utente con l'indicazione, ove possibile, degli strumenti previsti dall'ordinamento a tutela dei diritti dei minori coinvolti e delle Autorità giudiziarie competenti. Il servizio è stato attivato a novembre 2017.

A fine 2018 erano 60 le richieste protocollate di orientamento complete del relativo riscontro legale, e moltissimi sono stati gli utenti inviati alla Linea di ascolto 19696, anche all'interno della stessa risposta di orientamento, come ulteriore strumento di aiuto offerto all'utente.

Le richieste pervenute sulla mail di orientamentolegale.19696@azzurro.it sono state in massima parte inviate da adulti e le tematiche sottoposte all'attenzione degli Avvocati si sono concentrate soprattutto su maltrattamenti subiti da insegnanti e rapporti con la Scuola, responsabilità genitoriale nell'ambito di separazioni conflittuali, problematiche adolescenziali, diritto dei nonni a mantenere rapporti con i nipoti e bullismo.

Il servizio è disponibile anche per quanto riguarda il 114 Emergenza Infanzia. Le segnalazioni sono inviate a orientamentolegale.114@azzurro.it.

STORIE DI TELEFONO AZZURRO

Servizio legale: giochi online e denaro

Perviene al nostro Servizio di Orientamento legale la richiesta di aiuto da parte della madre di un ragazzo di 14 anni che, disperata, ha scoperto da poco che il figlio in meno di un mese ha speso oltre 2.000 euro per acquistare pacchetti di potenziamenti per il gioco online Fortnite "rubando" i dati della carta di credito. La signora se da un lato riconosce come prioritaria la preoccupazione circa la salute e il benessere del figlio, dall'altro lato riferisce grande difficoltà nel saldo di quella somma dilapidata in pochissimo tempo dal figlio. Così scrive: "Mi sento in grande difficoltà e molto arrabbiata con lui, così per prima cosa ho ritenuto di ritirargli lo smartphone e di dargli un vecchio telefono solo per le chiamate; poi mi chiedo cos'altro posso fare per aiutarlo e anche per fargli capire che sono molto delusa per quello che ha fatto???...Ancora una cosa: mio figlio ha 14 anni, posso denunciare la società proprietaria del gioco che non ha accertato la maggior età di mio figlio e che non ha accertato se l'utilizzo della carta fosse stato realmente autorizzato da me che sono la titolare della carta? Io e mio marito siamo disperati, cosa possiamo fare?"

In situazioni come questa, occorre certamente aiutare il ragazzo a comprendere ciò che gli è accaduto, a riflettere sui propri comportamenti e sulle conseguenze che gli stessi hanno determinato su tutta la famiglia, ma anche a vedere con uno sguardo diverso la realtà del mondo dei giochi online, che non è un mondo virtuale ma del tutto reale, fatto di e da aziende con scopi di lucro. A tal fine, è importante chiedere aiuto a enti o associazioni specializzate nella Dipendenza presenti sul territorio e che operano in collaborazione con le Regioni e i Comuni per ricevere il supporto più opportuno.

Nel frattempo, qualora non sia già stato fatto, è necessario bloccare l'account dei giochi. Il vincolo contrattuale con la società emittente la carta di credito impone che essa sia conservata, insieme alle credenziali, e adeguatamente custodita, al riparo dall'uso di terzi rispetto al titolare, compresi i figli. E sui genitori di figli minori incombe il dovere di vigilanza anche in relazione all'uso di internet e dei sistemi di pagamento. Nei confronti della società produttrice del gioco non appaiono emergere profili di responsabilità penali né civili, e, purtroppo, al momento, le raccomandazioni degli enti sovranazionali legate all'età del gioco sono comunque relative ad età inferiori a quella del figlio dell'utente, e così anche la normativa sul trattamento dei dati personali.



Claudia contatta il Telefono Azzurro via chat



Claudia contatta il Telefono Azzurro via chat.

“Ho 16 anni e ho bisogno di aiuto. Sono costantemente vittima di violenze e minacce di morte da parte dei miei genitori. Ho tentato numerose volte il suicidio, mi son tagliata le vene. Questa storia va avanti da circa un anno, ed io oggi ho avuto il coraggio di scrivere”.

“Non ho potuto comunicare telefonicamente perché mi hanno sequestrato anche il telefono. Mia madre non vuole conoscere la mia nuova comitiva, e continua a dire che sono persone che non le piacciono. Ma non ha alcun motivo per farlo. Tempo fa mi dichiarai: le dissi che stavo con una ragazza. L'incubo è diventato sempre peggiore: mi ha picchiata tante volte, e ho le foto e i messaggi che mi scriveva come prova delle violenze”.

Claudia scrive dalla sua camera. “La mia famiglia è sempre nervosa con me. Mio padre mi ha picchiata: l'ultimo episodio risale a ieri sera. Non ho risposto al telefono perché non avevo la suoneria e avendolo in borsa non ho sentito le chiamate. Non appena tornata a casa mi ha tirato un pugno sul naso e mi sono ritrovata in una pozza di sangue. Ora sono di nuovo chiusa dentro casa. Ho paura di mio padre, e ho paura che questa situazione non possa mai risolversi”.

Per fuggire dalla sua condizione, vorrebbe togliersi la vita: “Penso tutti i giorni al suicidio, ci ho provato tante volte, ma io non credo che manchi molto alla volta definitiva. Vorrei morire, sono solo un problema per tutti. Non credo che la mia vita abbia un senso. Sono stanca di queste violenze, voglio che cambi qualcosa. Io non ce la faccio più a stare in questa casa: sono a pezzi. Ho paura a vivere qui dentro”.

Telefono Azzurro l'ha aiutata segnalando la situazione al Commissariato, perché Claudia temeva che prima o poi la furia violenta dei genitori l'avrebbe uccisa, anche il giorno stesso. E anche adesso che sa che qualcuno la proteggerà ha paura: “Mi sento meglio, ma sono comunque spaventata da quella che potrebbe essere la reazione dei miei genitori”.



114 EMERGENZA INFANZIA

114 EMERGENZA INFANZIA



L'ascolto anche in condizioni di emergenza

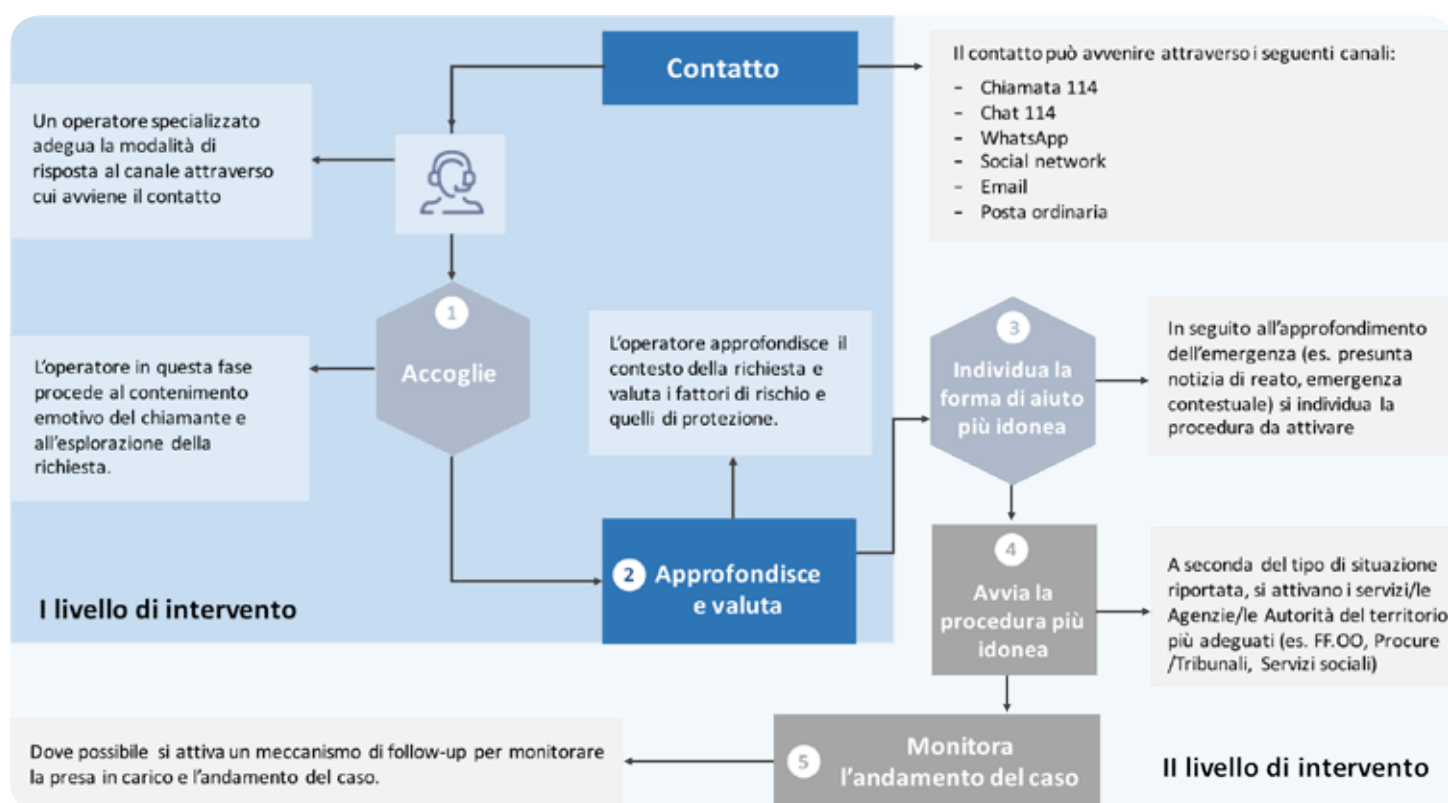
114 EMERGENZA INFANZIA

Il Servizio 114 Emergenza Infanzia è gestito da Telefono Azzurro, senza soluzione di continuità, dal 2003, anno della sua istituzione. Da allora Telefono Azzurro ha gestito attraverso il 114 oltre 20.000 casi di emergenza.

Ad aprile 2017 è stata siglata un'ulteriore convenzione di affidamento del Servizio 114 Emergenza Infanzia con il Dipartimento per le Pari Opportunità - Presidenza del Consiglio dei Ministri, a decorrere dal 2 aprile 2017 e fino al 31 marzo 2019, pertanto durante l'anno 2018 le attività del progetto e del Servizio sono regolarmente proseguite.

Il Servizio è rivolto a chiunque intenda segnalare situazioni di emergenza e disagio potenzialmente nocive per lo sviluppo psico-fisico dei minori, garantendo i necessari collegamenti in rete con le Istituzioni e le strutture territoriali competenti.

La gestione operativa delle chiamate di emergenza



114 EMERGENZA INFANZIA NEL 2018



Nel corso del 2018 il Servizio 114 Emergenza Infanzia ha gestito **1416 casi**, 115 in più dell'anno precedente.

Analizzando i dati del Servizio emerge che Lombardia, Lazio e Campania si confermano essere le tre regioni dalle quali proviene il maggior numero di casi; sommate, infatti, rappresentano il 44.1% della casistica totale.

Prendendo in considerazione il genere dei minori coinvolti nei casi gestiti non emergono significative differenze: 51.9% le femmine e 48.1% i maschi. Oltre la metà della casistica ha riguardato bambini **sotto ai 10 anni** di età e prevalentemente di nazionalità italiana (84.1% dei casi).

Nel 2015 è stato introdotto il **servizio di traduzione simultanea in 20 lingue**, allineate nel corso del 2017 alle lingue disponibili negli altri servizi di emergenza (es. 112 e 118), con l'obiettivo di avvicinare l'utenza di origine straniera e facilitarne la richiesta di aiuto in situazioni di emergenza e/o rischio e pregiudizio.

Il canale della linea telefonica risulta essere il più utilizzato, anche se l'obiettivo del Servizio è quello di avvicinarsi sempre più ai bisogni ed ai canali utilizzati da bambini e ragazzi. Per tal motivo, **oltre alla chat**, è stata inserita nel 2017 anche la possibilità di contattare il 114 tramite l'**app di messaggistica istantanea Whatsapp**.

Il 43.7% dei casi gestiti rientra nell'area **abuso e violenza** (es. Abuso fisico, abuso psicologico, abuso sessuale, patologie della cura, testimoni di violenza domestica). Nel 60% delle situazioni l'ambiente

114 Emergenza Infanzia:
1.416 casi gestiti
+ 2.277 segnalazioni

linea 114:
1.326 casi gestiti

chat 114:
400 contatti ricevuti,
90 casi gestiti

Media di 118 casi gestiti al mese e di 3.8 al giorno nel 2018.

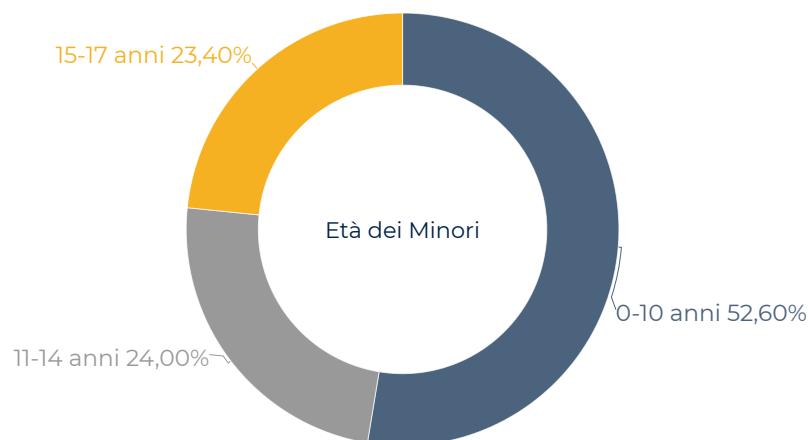
hotline 114: 2.277 segnalazioni di materiale pedopornografico

Media di 189,7 segnalazioni al mese e di 6,2 al giorno nel 2018

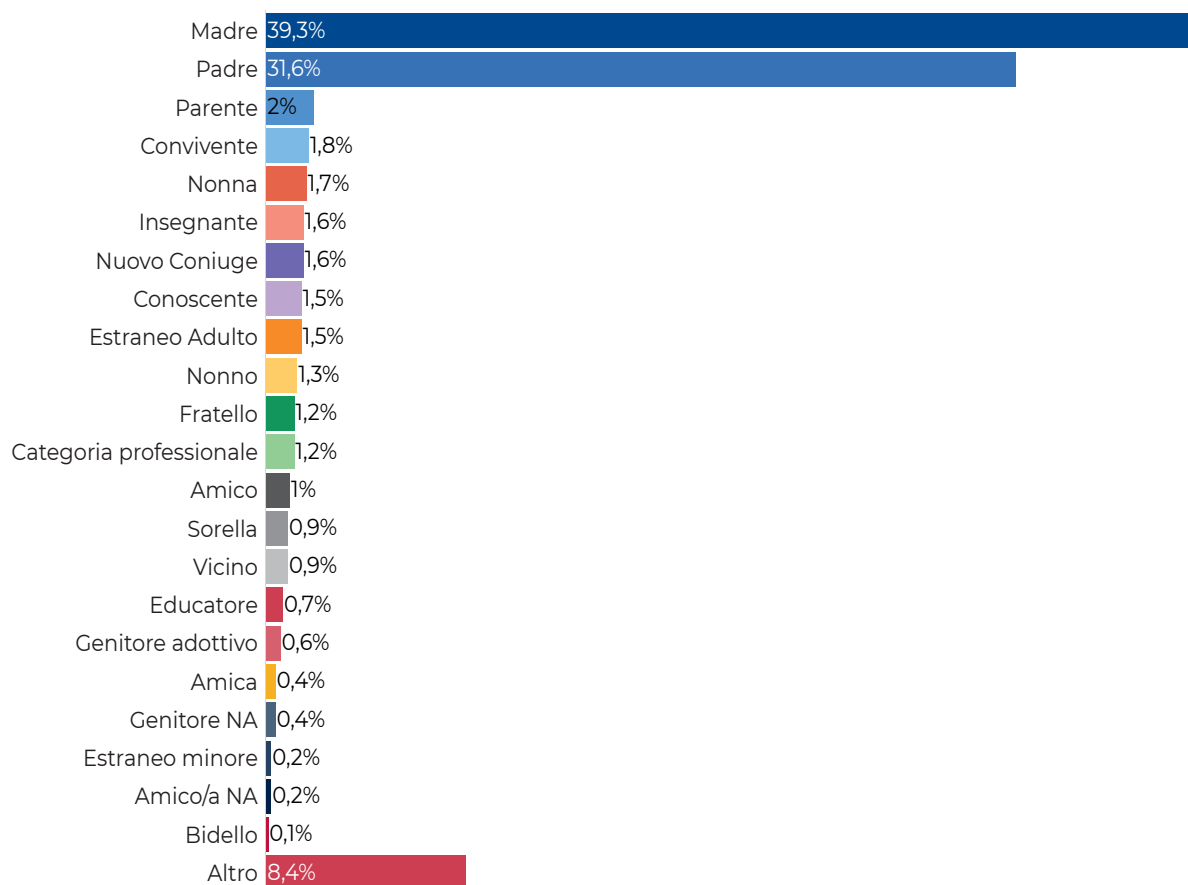
domestico si conferma essere teatro dei casi gestiti dal Servizio ed i genitori (39.3% madre e 31.6% padre) i principali presunti responsabili delle situazioni riferite.

Alla luce del modello multi-agency adottato e specificando che ogni singolo caso può richiedere l'attivazione di più servizi e/o Agenzie del territorio contemporaneamente, nel corso del 2018 e tra i casi che abbiano richiesto il coinvolgimento del territorio, nel 29.8% delle situazioni è stato necessario **informare le Forze dell'ordine e di Pubblica sicurezza** e nel 44.6% dei casi i **Servizi Sociali**.

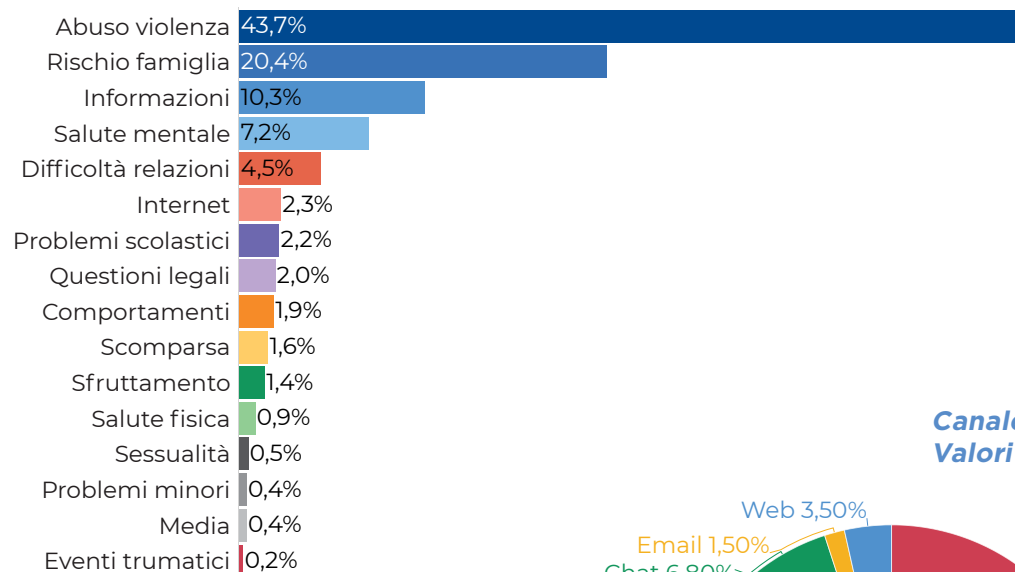
Classe di età del minore
Valori percentuali



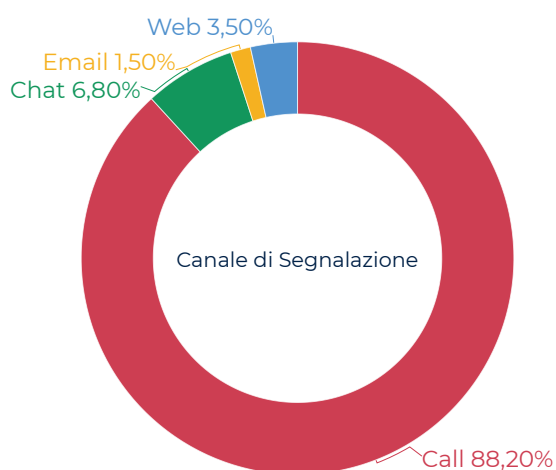
Presunto responsabile della situazione di emergenza
Informazione rilevata sul 96,9% dei casi
Valori percentuali



Aree della segnalazione
Valori percentuali



Canale della segnalazione
Valori percentuali



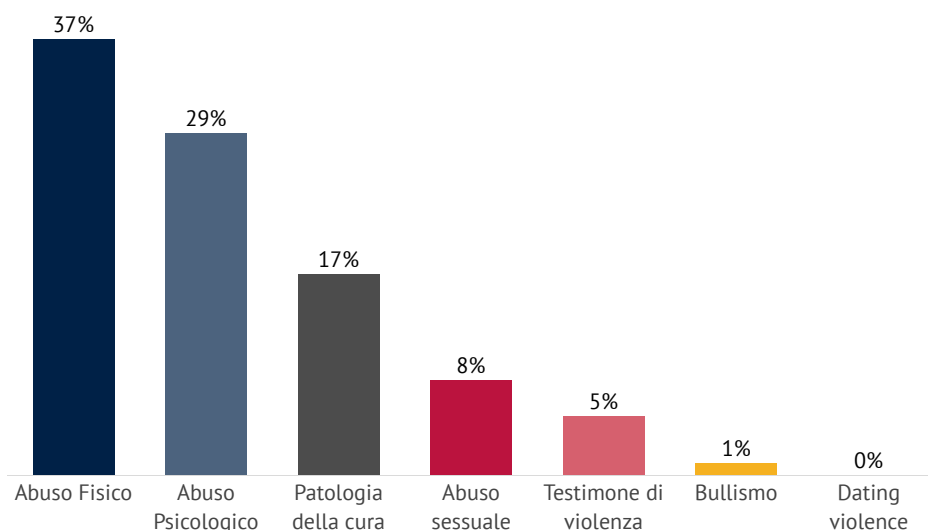
FOCUS

L'abuso sessuale negli anni 2017 e 2018

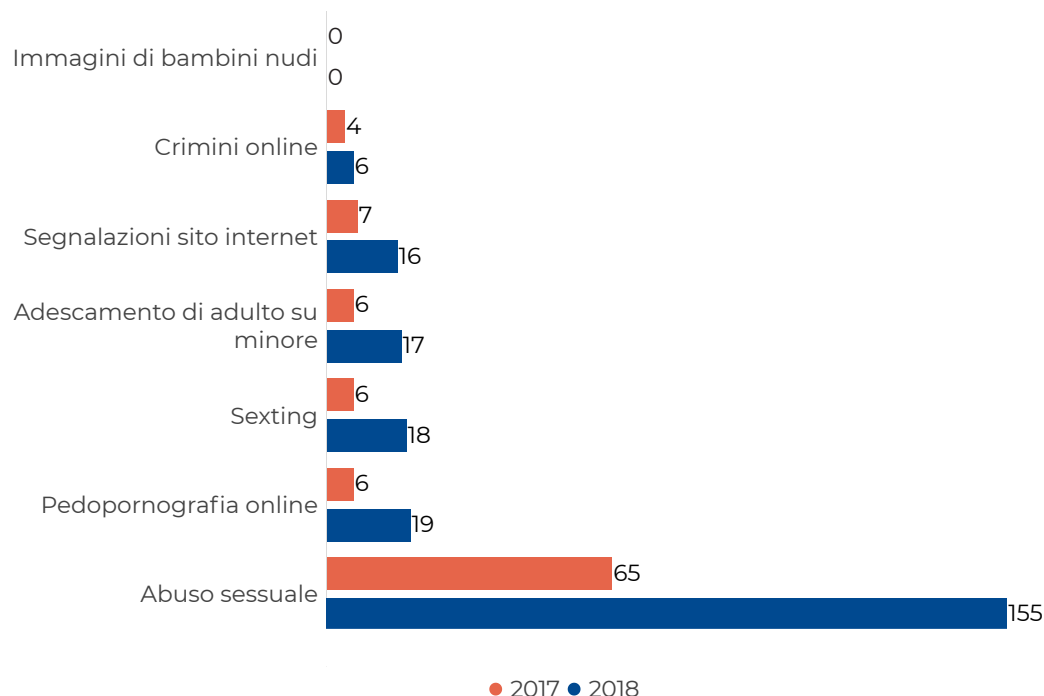
Rispetto alle situazioni gestite dal Servizio 114 Emergenza Infanzia, si riscontra un trend in aumento per tutti i casi attinenti agli abusi sessuali e alla pedofilia. Aumentano infatti le richieste di intervento per casi di abuso sessuale che, se nel 2017 sono state 65, nel corso dell'anno 2018 sono molto più che raddoppiate esitando così in 155 casi gestiti per questa tipologia di violenza.

Inoltre, sono triplicate sia le gestioni dei casi per emergenze connesse alla pedopornografia online (dai 6 interventi nel 2017 a 19 nel 2018), al sexting (da 6 interventi nel 2017 ai 18 nel 2018) e all'adescamento di minori da parte di adulti (da 6 interventi nel 2017 a 17 nel 2018).

I dati mostrano una robusta intensificazione anche delle richieste di intervento in seguito a segnalazioni di siti Internet (passate da 7 nel 2017 a 16 nel 2018), così come di quelle scaturite da crimini online (da 4 nel 2017 a 6 nel 2018).



La mappatura di Telefono Azzurro, costantemente aggiornata ed arricchita anche dagli operatori del Servizio 114 Emergenza Infanzia, è attualmente composta da quasi 30.000 contatti di Agenzie, Servizi ed Istituzioni che si occupano a vario titolo di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza sull'intero territorio nazionale.



ABUSO SESSUALE E PEDOFILIA



Cosa si intende per abuso sessuale?

L'abuso sessuale a danno di minorenni è definito dal codice penale italiano all'art.609-quater "atti sessuali con minorenne" e comprende sia i rapporti sessuali veri e propri, sia forme di contatto erotico, sia atti che non prevedono un contatto diretto tra vittima e abusante (es. esposizione intenzionale di un bambino alla vista di un atto o di immagini a contenuto sessuale).

La Rete e le nuove tecnologie rappresentano oggi un terreno fertile in cui il fenomeno dell'abuso sessuale a danno di bambini e ragazzi trova nuovi canali di diffusione, ma anche nuove forme di espressione, quali:

Revenge Porn > Adescamento online > Pedopornografia
Live distant child abuse > Sexting e Sextortion

I dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia: 1.420 i casi gestiti nel 2018

Dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018

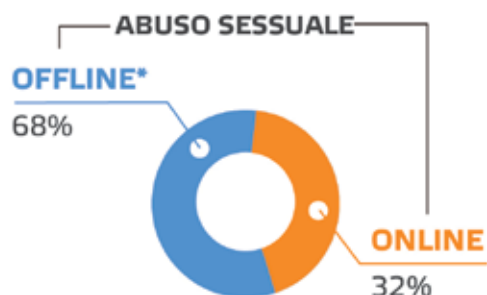
100 Casi gestiti di abuso sessuale e pedofilia

ONLINE e **OFFLINE***

14,2% sul totale dei casi gestiti dal servizio

8 al mese

2 alla settimana



*il minore viene esposto intenzionalmente alla visione di atti o immagini a contenuto sessuale, esibizionismo, fellatio, penetrazione (anale o vaginale), proposte sessuali, tocamenti

Canale di gestione del caso



CALL 89%

CHAT 7%

TREND IN AUMENTO rispetto al 2017:

- > **SEXTING**: dal 6,3% al 9%
- > **PEDOPORNOGRAFIA ONLINE**: dal 6,3% al 7,5%
- > **CASI IN CUI IL PRESUNTO RESPONSABILE È UN ADULTO ESTRANEO AL BAMBINO**: dal 10,5% al 15,9%
- > **CASI IN CUI IL PRESUNTO RESPONSABILE È UN GENITORE**: dal 34,2% al 40,6%

Motivazioni dei casi gestiti

> ABUSO SESSUALE OFFLINE	67,9%
> SEXTING	9,0%
> PEDOPORNOGRAFIA ONLINE	7,5%
> SEGNALAZIONI SITO INTERNET	7,5%
> ADESCAMENTO DI ADULTO SU MINORE	6,0%
> CRIMINI ONLINE (tra cui SEXTORTION)	1,5%
> IMMAGINI DI BAMBINI NUDI	0,7%

RESPONSABILI degli abusi sessuali:

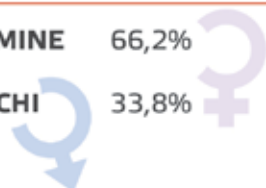
OFFLINE → nel 60% dei casi è un genitore o un membro della famiglia

ONLINE → nel 37% dei casi è un adulto estraneo al bambino

GENERE delle vittime

FEMMINE 66,2%

MASCHI 33,8%



OFFLINE

Quasi 1 vittima su 2 ha meno di 10 anni

0-10 anni	48,1%
11-14 anni	26,6%
15-17 anni	25,3%



ONLINE

Più di 1 vittima su 2 ha dai 15 ai 17 anni

0-10 anni	25%
11-14 anni	20%
15-17 anni	55%



Perviene sulla Linea del Servizio 114 Emergenza Infanzia la chiamata di Giacomo, un ragazzo di 15 anni di Trento, per segnalare una situazione di presunto pregiudizio a proprio danno. Il minore, in evidente stato di confusione ed agitazione, esordisce: "Ho combinato una cavolata, sono uno stupido. Non so come fare, vi prego ditemi come posso togliermi da questo casino in cui mi sono infilato. Sto diventando lo zimbello di tutti ed ho paura per quello che mi può succedere". Dopo aver contenuto e tranquillizzato il minore, si cerca di approfondire quanto accaduto ponendo ulteriori domande e Giacomo racconta: "Circa due o tre mesi fa ho aggiunto tramite il mio profilo di Facebook una ragazza il cui profilo è Marilena Beyoncé; vi do anche il link del suo profilo per poterci risalire, abbiamo chattato tramite Messenger di Facebook. All'inizio abbiamo parlato di noi, lei mi ha detto che vive in Campania e ha 15 anni. Io le parlavo dei miei problemi perché sono un ragazzo molto solo e lei mi sapeva ascoltare: ho pensato che davvero potesse essere interessata a me! Poi ha iniziato a parlare di cose un po' spinte, delle chat un po' erotiche, fino a quando abbiamo iniziato a scambiarci le nostre foto nudi, ma lei mi inviava solo la foto dei suoi genitali, mentre io le inviavo le foto di me tutto nudo". Giacomo prosegue: "Oggi alcuni miei amici mi hanno chiamato dicendo che questa ragazza aveva inviato a tutti loro le foto di me nudo ed anche alcuni pezzi delle nostre conversazioni, modificando però il senso e aggiungendo delle frasi che non ho mai scritto. Praticamente ha divulgato a tutti i miei amici di Facebook queste cose e ho paura che possa diffonderli anche chissà dove e a chi. Solo adesso mi rendo conto di quanto sono stato stupido e ingenuo. Lei non mi mostrava mai il suo viso e per quello che posso sapere il suo profilo potrebbe essere falso, potrebbe anche essere un uomo. Come posso evitare tutto questo? Io ho paura di raccontarlo ai miei genitori, anche se con loro ho un buon rapporto mi prenderebbero per uno sprovveduto". L'operatrice, dopo aver rinforzato la scelta di Giacomo di chiedere un aiuto, lo responsabilizza sottolineando l'importanza di un uso sicuro e consapevole di Internet. Per aiutarlo nel concreto, condivide anche la possibilità che sia il Servizio 114 Emergenza Infanzia ad informare tempestivamente di quanto accaduto le Forze dell'Ordine e, nello specifico, la Polizia Postale e delle Comunicazioni di Trento al fine di svolgere i necessari approfondimenti tecnici e le dovute indagini sul caso. Giacomo accetta l'aiuto proposto dal Servizio 114, sentendosi più sollevato, ed afferma l'intenzione di seguire il consiglio dell'operatrice, ovvero parlare di quanto accaduto con i propri genitori, comprendendo l'importanza di coinvolgerli nella gestione della situazione.

Hotline 114

Alla luce del ruolo fondamentale della società civile nel collaborare alla **segnalazione di quei contenuti illeciti o potenzialmente lesivi per i bambini e gli adolescenti**, anche durante il 2018 Telefono Azzurro ha mantenuto il proprio servizio di **hotline, gestito dal 114 Emergenza Infanzia**.

Uno dei principali obiettivi di tale Servizio, infatti, è quello di fornire strumenti concreti di contrasto alla pedofilia, all'abuso, allo sfruttamento della prostituzione e a tutti quei fenomeni gravemente lesivi dei diritti dei minori.

Attraverso l'apposito form online, <http://114.it/segnalazioni/> è possibile raccogliere e dare corso alle segnalazioni degli utenti relative a tali contenuti diffusi attraverso la Rete, o presenti sui Media. In aggiunta, per le segnalazioni è possibile 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.

Nel rispetto della vigente normativa privacy, **ogni utente può procedere alla segnalazione mantenendo l'anonimato**, oppure condividendo le proprie generalità. Le informazioni segnalate 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.

Nell'arco del 2018 sono pervenute ben 2277 segnalazioni relativamente a contenuti classificati dall'utente come pedo-pornografici, un numero di segnalazioni di questo tipo di materiale quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente in cui erano state 1087.





Piattaforma FAD Servizio 114 Emergenza Infanzia

Nel corso dell'anno 2018 sono stati avviati i lavori di pianificazione e allestimento della Piattaforma di Formazione a Distanza del Servizio 114 Emergenza Infanzia. L'obiettivo di questa piattaforma dedicata agli stakeholder del territorio sarà quello di trasmettere **una cultura multi-agency di intervento e di aiuto, modello da sempre adottato da Telefono Azzurro**.

L'articolazione del corso di formazione per gli stakeholder (servizi di Tutela della salute mentale e della riabilitazione nell'età evolutiva, infanzia e adolescenza; Forze dell'Ordine; Magistratura minorile; Pediatri di libera scelta; Servizi psichiatrici delle ASL e Servizi scolastici) prevederà l'approfondimento delle tematiche del Servizio 114 Emergenza Infanzia e sarà volta a mantenere un efficiente funzionamento del suddetto modello.

Ciò rispetto alle seguenti **macro-tematiche**:

- abuso/maltrattamento in famiglia e tra pari e violenza domestica
- abuso sessuale e pedofilia, online e offline
- rischi dell'online
- salute mentale ed eventi traumatici

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 2018 sono stati inseriti all'interno del servizio 114 8 nuovi operatori, che hanno seguito la formazione pre-ingresso e la formazione di qualificazione.

Per quanto concerne, invece, la formazione e l'aggiornamento in itinere degli operatori del Servizio 114 Emergenza Infanzia, già in servizio, di seguito si elencano le principali **occasioni formative** alle quali hanno direttamente partecipato, nonché i principali **eventi a valenza formativa** i cui contenuti sono stati messi a fattor comune attraverso un report condiviso poiché relativi a tematiche di pertinenza del Servizio.

- “Le violenze nell'Assistenza alla Persona, dall'età dell'infanzia alla terza età: come riconoscere, prevenire e trattare” presso l'Aula Magna della Facoltà Teologica dell'Italia Centrale a Firenze (13 gennaio 2018)
- MCE webinar “Child Alert Systems” (16 gennaio 2018)
- Il Codice dei diritti degli indifesi: la nuova raccolta di leggi dedicata alla tutela dei soggetti “fragili” – Milano, Palazzo di Giustizia (23 gennaio 2018)
- INHOPE webinar “Prevention and Investigation: Periscope” (23 gennaio 2018)
- “KIDS4SID”, Safer Internet Day organizzato da Telefono Azzurro a



Privacy - GDPR

Il 25 maggio 2018 è entrato in vigore il nuovo Regolamento europeo sulla privacy anche conosciuto con il suo acronimo GDPR General Data Protection Regulation (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali). A seguito di tale nuovo provvedimento, S.O.S il Telefono Azzurro ha provveduto all'adeguamento dei propri già alti standard di privacy alle prescrizioni europee curando, in particolare, la revisione della propria organizzazione interna.

In merito alla tematica specifica del consenso per l'offerta ai minori di servizi di prevenzione o di consulenza volti alla protezione degli stessi minori, Telefono Azzurro, anche nell'ambito delle proprie attività inerenti il 114 e 19696, ha evidenziato nelle più alte sedi istituzionali l'importanza della previsione contenuta nel Considerando 38 del GDPR, che esclude il consenso di chi esercita la responsabilità genitoriale nel caso di servizi di prevenzione o di consulenza forniti direttamente a un minore.

Tale posizione in particolare è stata rappresentata nel corso dell'audizione del 7 giugno 2018 di Telefono Azzurro dinanzi alla Commissione competente sull'esame del Decreto Legislativo recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale al Regolamento europeo.

Sui contenuti delle nuove disposizioni in materia di Privacy - a cui il nostro ordinamento ha ulteriormente provveduto ad adeguarsi attraverso il Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 che, in particolare, in attuazione dell'art. 8 par. 1 del Regolamento europeo ha fissato al compimento del quattordicesimo anno la potestà per esprimere il consenso al trattamento dei propri dati personali in relazione all'offerta diretta di servizi delle società dell'informazione - Telefono Azzurro ha riservato una grande attenzione provvedendo a riservare su tale tema un approfondito aggiornamento a favore dei propri volontari, dei ragazzi in servizio civile presso l'Associazione e al proprio staff nel corso delle giornate di Azzurro insieme tenutesi alla fine di settembre del 2018.

Si è provveduto ad informare sulla diversa impostazione del GDPR che ha introdotto una prospettiva completamente diversa da quelle adottate in passato, ponendo l'accento sull'importanza e le implicazioni che i dati personali rivestono nel nostro sistema, qualificati dallo stesso Regolamento come diritti fondamentali dell'uomo. Nessuna norma indica quali strumenti concreti adottare o quali procedure seguire: si lascia al singolo soggetto l'importante e delicato compito di determinare nel caso concreto le strategie e le misure che riescano a meglio garantire la tutela del dato personale. Il tutto assume una ulteriore connotazione quando ci si rivolge, come fa quotidianamente il Telefono Azzurro, direttamente a un minore. Corollario fondamentale della possibilità di rivolgersi direttamente a un minore è la previsione per cui le informazioni e le comunicazioni debbano utilizzare un linguaggio semplice e chiaro, facilmente comprensibile dal minore stesso.



Milano presso Sala Alessi, Palazzo Marino (5 febbraio 2018)

- “SID4KIDS”, Safer Internet Day organizzato da Telefono Azzurro a Roma presso Sala Polifunzionale, Presidenza del Consiglio (6 febbraio 2018)
- Safer Internet Day presso Teatro Brancaccio (6 febbraio 2018)
- Formazione erogata dal Team legale di Telefono Azzurro in tema di “Diritto minorile civile” (2 marzo 2018)
- INHOPE Webinar “Contact offenders vs. online offenders and the relevance of content parameters” by Dr Michael Seto (8 marzo 2018)
- Formazione erogata dall’Ordine degli Avvocati di Milano in tema di “Violenza domestica” (20 marzo 2018)
- Partecipazione alla conferenza Lost in Migration, sulla situazione dei bambini migranti in Europa, Bruxelles, Bip, Place Royale (11 aprile 2018)
- Organizzazione del corso di formazione “Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy for Traumatized Children and Their Families” – Modena, Dipartimento di Giurisprudenza dell’Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia (13-14 aprile 2018)
- Evento “Dalla Ricerca alla Pratica Clinica: il Futuro della Psichiatria dell’Infanzia e dell’Adolescenza” – Modena, Accademia Militare (14 aprile 2018)
- Conferenza “Abuso sessuale e pedofilia: conoscere il fenomeno per rompere il silenzio” – Roma, Camera di Commercio – Sala del Tempio di Adriano (5 maggio 2018)
- Formazione erogata dall’Ordine degli Avvocati di Milano in tema di “Sexting, sextortion e grooming” (16 maggio 2018)
- INHOPE Webinar “Improving effectiveness of INHOPE and national hotlines” (16 maggio 2018)
- Conferenza “Non lasciamoli scomparire” – Roma, Palazzo Ferrajoli (25 maggio 2018)
- Conferenza ““31 anni di ascolto, 31 anni di diritti” presso Palazzo Ferrajoli, Roma (8 giugno 2018)
- Heraklion (Creta) INHOPE Hotline Training Meeting and Member’s Meeting (12-14 giugno 2018)
- “From bullying to antibullying: moving forward”. V International Conference of the European Antibullying Network (EAN), Atene (14-15 giugno 2018)
- Formazione erogata dall’Ordine degli Avvocati di Milano in tema di “Minori stranieri non accompagnati” (6 giugno 2018)
- “INHOPE General Meeting, Focus Group, and Hotline Training Meeting” - Creta (12 giugno 2018)



- Partecipazione alla giornata ACR Campo Nazionale per responsabili e membri di equipe con una relazione dal titolo: “Bullismo e cyberbullismo. Strategie di prevenzione e intervento. Il Modello di Telefono Azzurro” (28 luglio 2018)
- Incontro “Quale tutela per i bambini scomparsi nell’era digitale” – Roma, Centro Studi Americani e firma dell’Accordo tra Telefono Azzurro e l’International Center for Missing and Exploited Children (ICMEC) (9 ottobre 2018)
- Safer Internet forum “The impact of technology on children, young people and society” a Bruxelles (20 novembre 2018)
- First Responders Training organizzato da ICMEC a Cordoba (26-27 novembre 2018)
- GMCN Conference organizzata da ICMEC a Cordoba (28-29 novembre 2018)



Inoltre, nel 2018

Attivazione del nuovo canale di gestione delle segnalazioni

Whatsapp: in seguito al periodo pilota di introduzione del nuovo canale del Servizio, l'app di messaggistica istantanea Whatsapp è divenuto un effettivo canale di gestione delle segnalazioni in entrata al Servizio.

Revisione generale e multi-livello delle procedure operative del servizio:

nel corso del 2018 è proseguito ed è stato terminato un lavoro di revisione delle procedure operative che regolano il Servizio, in particolar modo dal punto di vista legale ed al fine di allinearle all'entrata in vigore del nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) a maggio 2018.

Certificazione di qualità: nel mese di luglio 2018 il Servizio 114 Emergenza Infanzia ha nuovamente ottenuto la certificazione con la normativa EN 15838:2009 con audit svolto dall'organismo di certificazione DNV. In occasione di tale audit, DNV ha constatato che tutti i parametri e gli indicatori del Servizio soddisfano pienamente i requisiti indicati dalla normativa e in diversi casi si posizionano al di sopra degli standard minimi.

Attività di comunicazione, disseminazione e ricerca: anche durante il 2018 Telefono Azzurro ha adottato una costante ed efficace strategia di comunicazione e sensibilizzazione volta a far conoscere il Servizio 114 Emergenza Infanzia ampliando -così- la sua diffusione a livello nazionale. A tal fine sono stati utilizzati sia strumenti tradizionali -come la Tv e la carta stampata- sia la Rete ed i social. Sono stati, inoltre, organizzati degli eventi attraverso i quali il Servizio 114 Emergenza Infanzia è stato promosso e le tematiche di pertinenza approfondite, grazie anche al contributo di importanti rappresentanti del mondo accademico, delle Istituzioni e dei professionisti del settore. Di seguito i principali:

- “KIDS4SID”, Safer Internet Day organizzato da Telefono Azzurro a Milano presso Sala Alessi, Palazzo Marino (5 febbraio 2018)
- “SID4KIDS”, Safer Internet Day organizzato da Telefono Azzurro a Roma presso Sala Polifunzionale, Presidenza del Consiglio (6

febbraio 2018)

- Conferenza “Abuso sessuale e pedofilia: conoscere il fenomeno per rompere il silenzio” – Roma, Camera di Commercio – Sala del Tempio di Adriano (5 maggio 2018)
- Conferenza “Non lasciamoli scomparire” – Roma, Palazzo Ferrajoli (25 maggio 2018)
- Giffoni Film Festival 2018, evento durante il quale sono state distribuite oltre 1000 copie del libro “Kasper, Sky e l’orso verde”, una pubblicazione volta a insegnare ai bambini dai 6 ai 9 anni come scoprire in modo sicuro l’ambiente digitale, frutto della partnership tra Kaspersky ed il 114 Emergenza Infanzia (20-28 luglio 2018)

Ulteriori occasioni di riflessione e studio sulle tematiche centrali del Servizio sono state rappresentate dalla **pubblicazione** di contributi quali:

- “Spett-Attori del Web” contenente i dati della ricerca Telefono Azzurro e Doxa Kids 2018
- Vademecum “Abuso sessuale e pedofilia: conoscere il fenomeno per rompere il silenzio”
- Glossario dell’Abuso





116000 BAMBINI SCOMPARSI

116000 BAMBINI SCOMPARI

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 d'emergenza afferente al Ministero dell'Interno che, con la sottoscrizione di un Protocollo di Intesa, ne ha assegnato l'affidamento esclusivo a Telefono Azzurro.

Il servizio 116000 accoglie le segnalazioni relative a scomparsa di minore (fuga, sottrazione, rapimento), eventuali avvistamenti o ritrovamenti.

In caso di scomparsa, una volta raccolte le informazioni necessarie, una banca dati ministeriale consente l'identificazione delle Forze dell'Ordine territorialmente competenti alle quali inoltrare tempestivamente ciascuna segnalazione ricevuta (Polizia di Stato o Arma dei Carabinieri) tramite relazione a firma dell'operatore che effettua la presa in carico del caso (Case Manager).

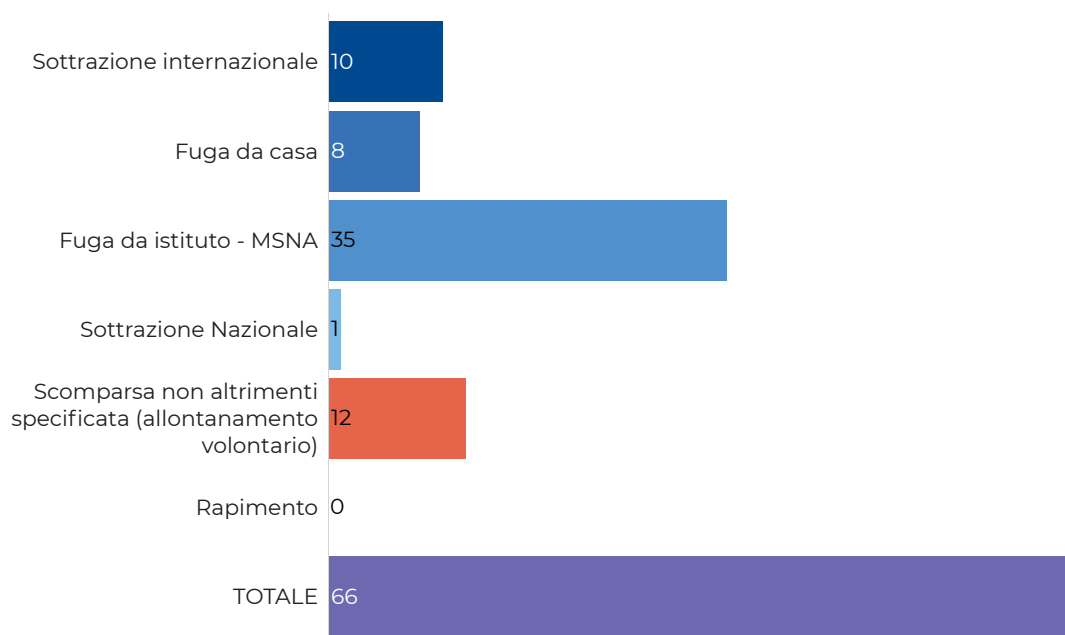
Il Servizio 116000 opera in sinergia attraverso il network delle hotline 116000 attive negli Stati Membri, che afferiscono al network europeo Missing Children Europe (MCE). Ne consegue che se una segnalazione interessa un Paese in cui il numero unico è attivo, viene immediatamente inoltrata alle rispettive hotline, al fine di agevolare e moltiplicare le possibilità di intervento ed il ritrovamento dei bambini scomparsi (Cross-border cooperation).

Un numero unico europeo per ritrovarli

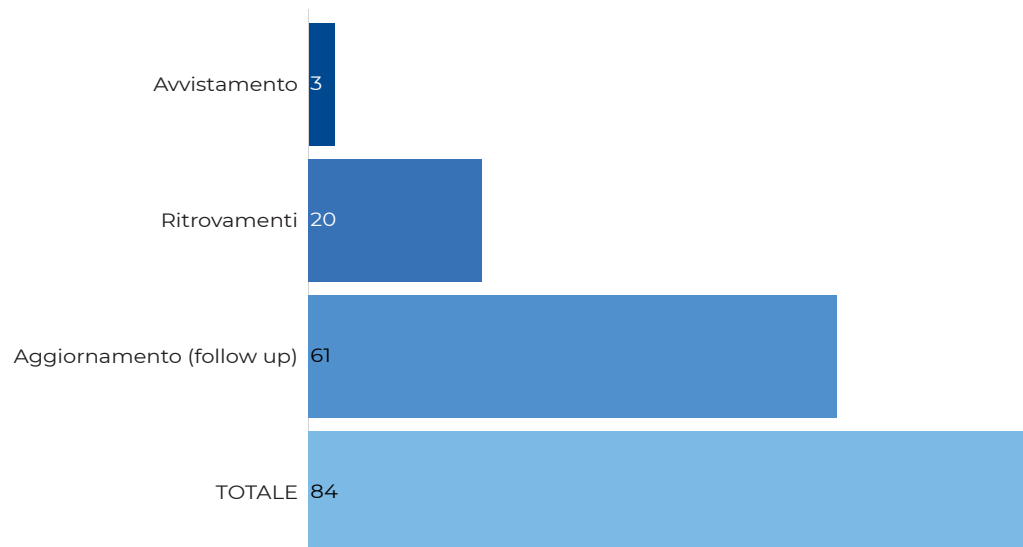


Segnalazioni ricevute e trattate dal Servizio 116000 dal 1 gennaio al 31 dicembre 2018

Tipologia casi gestiti 116000

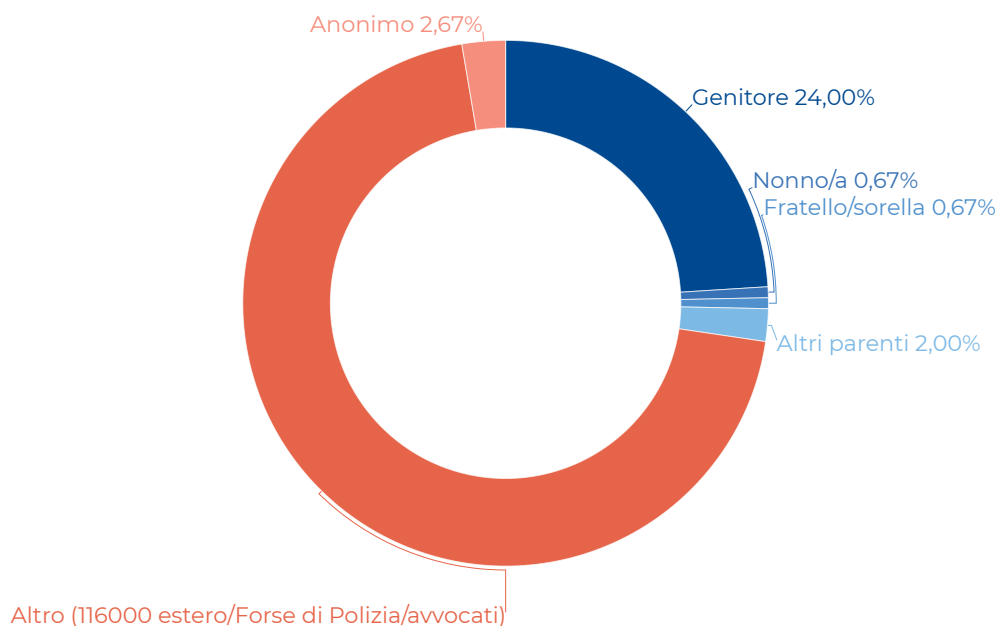


Contatti successivi

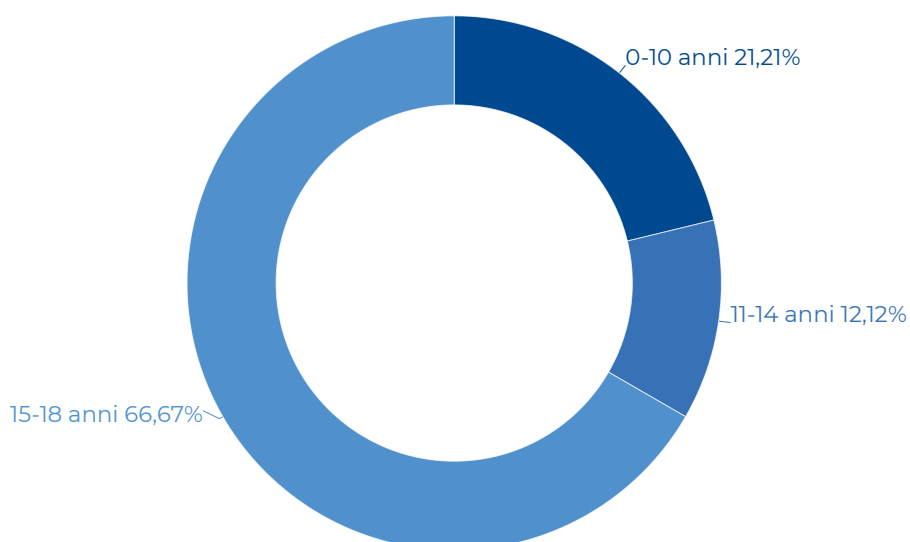


Segnalazioni ricevute e trattate dal Servizio 116000 dal 1 gennaio al 31 dicembre 2018

Tipologia del chiamante



Età



LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

A.S. ROMA aiuta a ritrovare i minori scomparsi



“Come A.S. Roma abbiamo pensato di mettere a disposizione la nostra grande popolarità, anche sui social media, per un tema sociale quello dei ragazzi che scompaiono che ci sembra particolarmente drammatico.

Abbiamo così voluto sfruttare la natura virale dei nostri annunci sui social media relativi alla campagna acquisti di nuovi calciatori per la squadra - un argomento seguitissimo da tutte le età - per aumentare la consapevolezza sul tema dei bambini scomparsi.

Abbiamo un enorme seguito sui social media e i nostri annunci generano un incredibile seguito in tutto il mondo: nel momento esatto in cui l'attenzione dei nostri follower e degli addetti ai lavori è indirizzata verso di noi, i nostri canali non diventano più autopromozione del club ma un mezzo per aiutare a trovare i bambini scomparsi.

Dopo aver esaminato l'idea, dovevamo collaborare con degli esperti per aiutarci a risolvere un problema davvero complesso ed è per questo che abbiamo collaborato con Telefono Azzurro in Italia e con il National and International Centre for Missing and Exploited Children in America e il resto del mondo.

Avevamo l'idea, il marchio, la piattaforma e il pubblico, ma ciò che non avevamo era l'esperienza sul tema dei bambini scomparsi. È qui che Telefono Azzurro ci ha dato una grossa mano: sono stati in grado di mantenere contatti con la polizia e i genitori, in alcuni casi, per ottenere l'approvazione e consentirci di evidenziare diversi casi individuali. Alla Roma conosciamo molto bene il linguaggio dei social media ed è stato bello combinare il nostro abituale lavoro con quello che Telefono Azzurro fa ogni giorno.

La campagna ha avuto un grande successo. Fin dall'inizio, ci eravamo posti un duplice obiettivo: evidenziare agli occhi dei nostri follower i singoli casi di minori scomparsi, nella speranza che qualcuno, da qualche parte, fornisse informazioni preziose su di loro e sensibilizzare l'opinione pubblica sull'incredibile lavoro svolto ogni giorno dalle organizzazioni come Telefono Azzurro, NCMEC e Missing People.

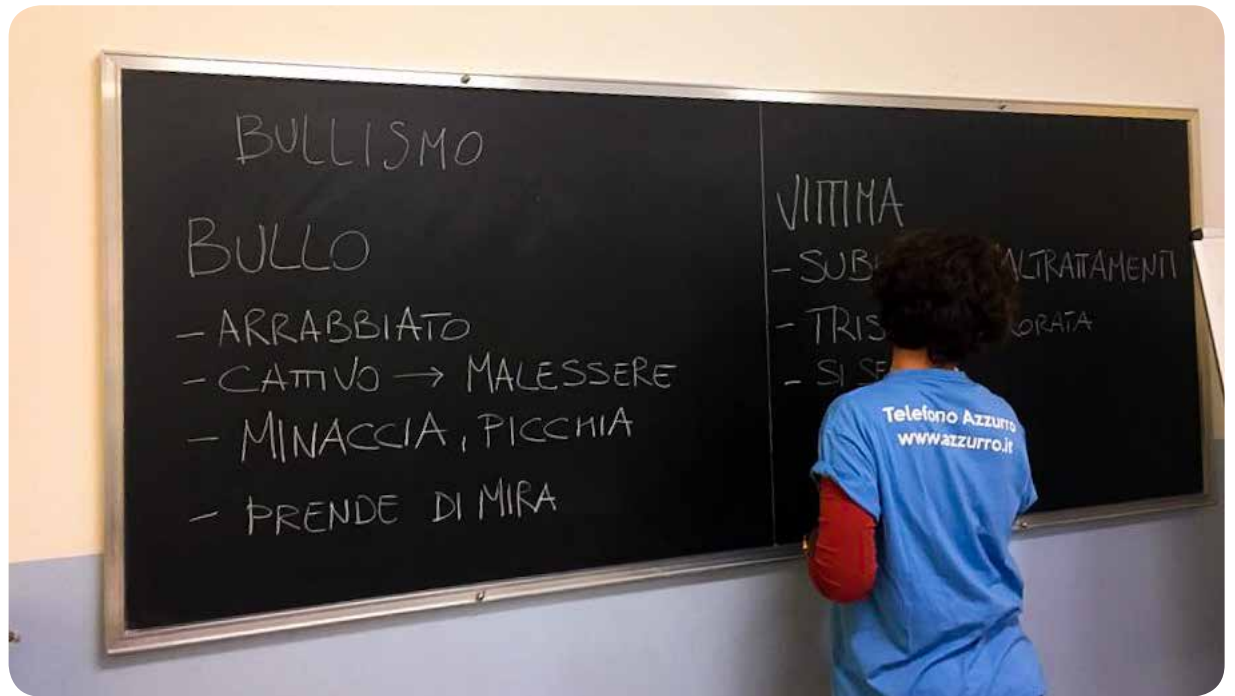
Penso che siamo riusciti a fare entrambe le cose. I video con i bambini scomparsi hanno raggiunto complessivamente oltre 9 milioni di visualizzazioni e hanno generato milioni di impression sui social media. Come speravamo potesse accadere, i fan della Roma e i fan di altri club si sono tutti impegnati e hanno collaborato condividendo i video: gesto semplice che aiuta la ricerca dei bambini scomparsi. E anche la copertura mediatica globale è stata notevole.

La migliore notizia dell'estate, però, è stata quella del ritrovamento di una ragazza di 15 anni, a Londra, a sei giorni dalla pubblicazione di un nostro annuncio”.

Paul Rogers
Head of Strategy
A.S. Roma



PROGETTI SCUOLA-EDUCAZIONE



A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO

L'Associazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus, in qualità di Ente di formazione accreditato dal Ministero dell'Istruzione dell'università e della ricerca, propone tramite il progetto Educazione laboratori interattivi di sensibilizzazione e prevenzione primaria. Il Protocollo siglato nel 2017 con il MIUR rinnova l'impegno di Telefono Azzurro a collaborare con il sistema educativo e formativo per lo studio e l'attuazione di metodologie e buone pratiche finalizzate alla prevenzione, riduzione e contrasto della dispersione scolastica, di ogni forma di discriminazione ed esclusione del disagio giovanile nelle sue diverse forme di manifestazione ed espressione.

“A scuola di diritti. La cultura e la tutela di minori e adolescenti”

Progetti Educativi attivi nel 2018

Safer Internet Center - Generazioni Connesse

Progetto Europeo sulla promozione dell'uso corretto della rete rivolto a studenti, insegnanti e genitori. Le attività si declinano in laboratori, peer education e lezioni in plenaria, con il coinvolgimento diretto di alunni, genitori ed insegnanti. Il progetto ha visto la conclusione della sua terza edizione nel mese di Dicembre 2018.

Nel corso del 2018 i formatori di Telefono Azzurro hanno raggiunto: 243 docenti, 2775 studenti (tra primaria e secondaria), 755 genitori.

Non Stiamo Zitti - proposta integrata tra ascolto e azione contro il bullismo

Sempre nell'ambito del Protocollo di intesa con il Miur si sviluppa il progetto “Non stiamo zitti: proposta integrata tra ascolto e azione contro il bullismo”, realizzato nel periodo settembre 2017 - agosto 2018.

Telefono Azzurro ha svolto attività di formazione e prevenzione specifiche sui temi del bullismo e cyberbullismo, realizzate all'interno di un network di 27 scuole, rappresentanti 6 regioni italiane (Piemonte, Lombardia, Toscana, Lazio, Campania e Sicilia) e definito dal MIUR sulla base dell'analisi dei dati registrati dall'helpline 19696 nelle precedenti annualità e dalle richieste prevenute dagli Uffici Scolastici Regionali.

L'obiettivo degli interventi è stato dotare le scuole selezionate di strumenti e conoscenze in modo da diventare “scuole polo” nel proprio territorio in relazione alle tematiche del bullismo e del cyberbullismo.

L'azione di formazione e prevenzione è stata effettuata tramite il modello peer education, o educazione tra pari.

Oltre alla formazione in presenza è stato effettuato un percorso formativo in modalità e-learning.

Nel complesso negli interventi effettuati in presenza Telefono Azzurro ha raggiunto:

- 597 Docenti che hanno seguito l'intervento formativo di 2 ore dedicato a “Il Fenomeno del Bullismo: Analisi dei casi e progettazione degli interventi formativi”.
- 103 Docenti che hanno seguito l'intervento formativo di 2 ore dedicato ai referenti della peer education.
- 580 Studenti che hanno partecipato al primo intervento formativo di 3 ore di peer education.



- 522 Studenti che hanno partecipato al secondo intervento formativo di 3h di peer education.

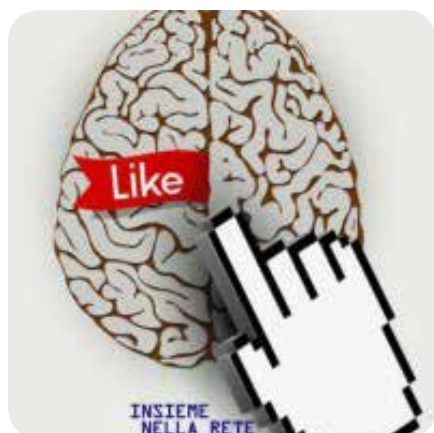
In aggiunta alla formazione a distanza il progetto ha previsto anche la costruzione di una piattaforma e-learning dedicata in Moodle suddivisa in cinque moduli formativi per una durata complessiva di 25 ore di attività. Hanno partecipato alla formazione 239 docenti selezionati nelle scuole che hanno aderito all'iniziativa.



Non Stiamo Zitti - IL NUOVO MANUALE

L'Istituto Comprensivo 7 Orsini di Imola si è aggiudicato come Ente Capofila il finanziamento tramite bando MIUR del progetto "NON STIAMO ZITTI" per la prevenzione al bullismo. Gli Istituti coinvolti tra Parma e Imola hanno condiviso percorsi di formazione e prevenzione al bullismo diversificati per fasce d'età come stabilito da progetto attraverso l'impegno di esperti di Telefono Azzurro e dell'Università di Bologna. Il progetto ha coinvolto 39 Istituti tra Imola e Parma in una serie di eventi formativi sia in presenza che a distanza. L'obiettivo è stato creare una rete di docenti competenti sul fenomeno del bullismo che possano diventare referenti e promotori di attività all'interno delle proprie scuole e nel territorio.

Nella prima metà del 2018 Telefono Azzurro ha concluso le attività laboratoriali con gli studenti delle scuole e ha inoltre prodotto e pubblicato il nuovo manuale chiamato "Non Stiamo Zitti", uno strumento pensato per gli insegnanti, dedicato a loro e ai loro studenti che vuole essere una guida moderna per la conduzione di interventi di prevenzione e sensibilizzazione sul tema del Bullismo e Cyberbullismo.



Insieme nella Rete

È il progetto di peer education in collaborazione con Lions Host Imola rivolto alle Scuole Secondarie del Comune di Imola.

L'obiettivo è porre le basi per formare dei ragazzi, delle persone, dei cittadini che, in modo consapevole e libero, sfruttino le tecnologie e non ne siano fruitori inconsapevoli. Un nuovo approccio costruttivo alla tecnologia, dedicato agli studenti e partecipato dai genitori. Nel 2018, tramite la Peer Education, il programma ha coinvolto 212 studenti.

Dal Parent Training al Family Training

È un programma formativo creato da Telefono Azzurro dedicato ai dipendenti di UniCredit con i seguenti obiettivi:

- stimolare e accrescere le competenze genitoriali dei dipendenti UniCredit favorendo lo sviluppo di una sana relazione genitore-figlio.
- aumentare le conoscenze rispetto agli stili di vita che possono essere fattori protettivi di un corretto sviluppo e benessere psicofisico dei ragazzi.

Il progetto prevede una serie di attività con i dipendenti UniCredit di 7 città (Milano, Torino, Verona, Bologna, Roma, Napoli, Palermo) e con i ragazzi - figli dei dipendenti UniCredit di 4 città (Milano, Torino, Verona, Roma).

Il modello formativo ha visto per la prima volta l'integrazione del lavoro fatto con genitori e figli concretizzarsi in incontri di confronto creati ad hoc.

Hanno partecipato al progetto dal vivo 301 genitori e 110 ragazzi, mentre il corso online ha coinvolto più 100 utenti interessati ai contenuti di approfondimento.



Vivi Internet al Meglio

Il progetto promosso da Telefono Azzurro con Google e Altroconsumo mira a fornire un contributo concreto per l'educazione ai concetti fondamentali della cittadinanza digitale tramite attività formative dal vivo e online. Il progetto coinvolge gli insegnanti delle scuole secondarie di secondo grado con lo scopo di fornire loro contenuti e strumenti necessari alla diffusione ed alla promozione delle conoscenze relative alla Digital Citizenship & Safety.

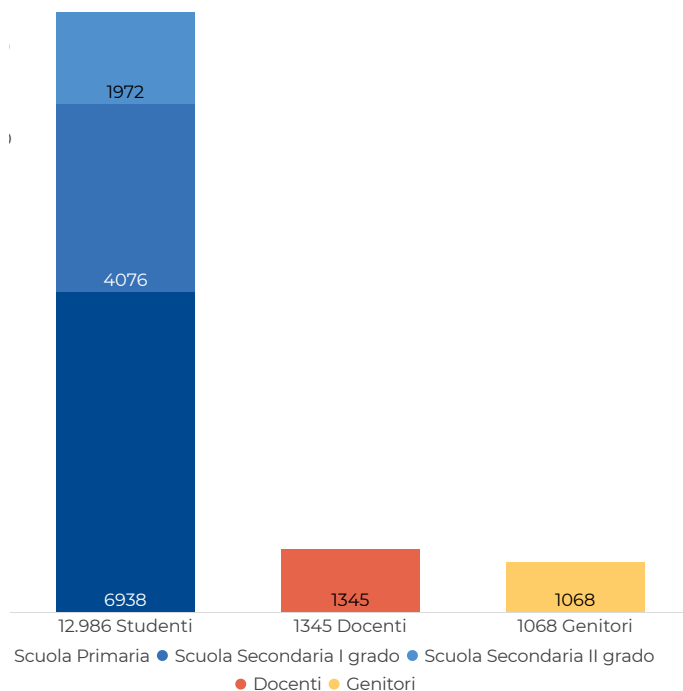
Il progetto, avviato il 12 novembre del 2018, ha previsto la messa in opera di un corso online (con più di 2000 visualizzazioni nei primi due mesi di attività) e un Roadshow sull'intero territorio nazionale con l'obiettivo di formare 30000 docenti delle scuole superiori di secondo grado.

Il progetto è stato lanciato in Lombardia il 12 Novembre 2018 ed ha raggiunto nel primo mese di progetto (dicembre 2018) circa 150 docenti.



I Risultati del Settore Scuola-Educazione nel 2018

Nel complesso il settore Scuola-Educazione ha raggiunto nel 2018 più di quindicimila persone durante le diverse attività e progetti.



Anche per il 2018 il target maggiormente raggiunto dalle attività dell'associazione è quello delle scuole primarie (45%). Per quanto riguarda gli interventi dedicati agli adulti si registra un aumento del trend rispetto allo scorso anno (+50%).

I VOLONTARI NELLE SCUOLE

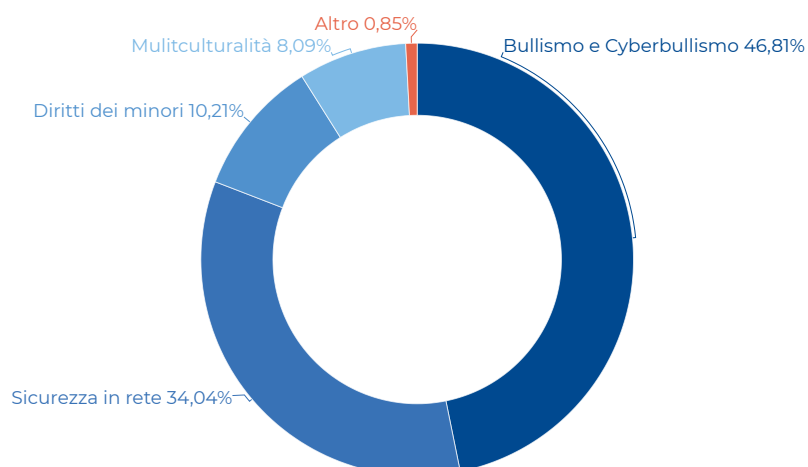
A scuola con i volontari di Telefono Azzurro

Il progetto Educazione coinvolge direttamente i volontari di Telefono Azzurro che realizzano i laboratori affrontando i temi della multiculturalità, del bullismo e cyberbullismo, della sicurezza in rete (internet sicuro), nonché dei diritti dei bambini e degli adolescenti e delle linee di emergenza 114 e 116000.

Aree di Intervento nel 2018

I temi maggiormente richiesti sono legati ai fenomeni del Bullismo e Cyberbullismo (46,81%) e della Sicurezza in rete (34,04%). Tuttavia, si osserva un crescente interesse da parte delle scuole anche per le attività che trattano i temi dei Diritti dei minori (10,21%) e Multiculturalità (8,09%).

Percentuale delle tematiche trattate durante le attività del Settore Scuola Educazione



Focus su Bullismo e Cyberbullismo

Le attività elaborate da Telefono Azzurro hanno come obiettivo quello di accrescere la conoscenza del Bullismo e del Cyberbullismo in modo da favorire una maggiore sensibilità verso il fenomeno e agire con carattere preventivo. Il lavoro prevede attività laboratoriali da svolgersi direttamente con alunni e studenti (sono stati strutturati toolkit ad hoc per le diverse fasce d'età) con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di condotte prosociali volte a contrastare lo sviluppo di situazioni che possono sfociare in comportamenti ascrivibili al bullismo. Allo stesso modo sono stati sviluppati modelli formativi dedicati agli adulti, inclusi percorsi specifici per i docenti e i referenti Bullismo delle scuole. Tutte le attività elaborate sono basate su modelli di intervento validati dalla letteratura scientifica internazionale ed in linea sia con la mission di Telefono Azzurro che con i network internazionali di cui l'Associazione è parte.



STORIE DI TELEFONO AZZURRO

“Non ce la faccio più...la mia vita è arrivata al capolinea”

Contatta sulla chat 19696 di telefono Azzurro una ragazza di 13 anni che chiede di restare anonima, molto preoccupata per una coetanea la quale ha postato, sul suo stato di whatsapp alcune foto che la ritraggono con le braccia e le gambe con tagli evidenti, accompagnate da frasi quali ad esempio “non ce la faccio più...la mia vita oggi è arrivata al capolinea...” insieme ad emoticon di pianto e tristezza e ad altre fotografie con fazzoletti insanguinati. Scrive anche che l'amica Martina ha anche postato alcuni giorni prima, alcuni video raffiguranti persone che si buttano dai piani alti dei palazzi scrivendo nel suo stato WhatsApp: “la mia fine sarà la stessa”. Chi ci contatta è molto preoccupata per Martina ma al contempo ha paura di chiedere fino in fondo aiuto per lei per non tradirla; dice infatti di aver cercato in internet un modo per aiutare l'amica, senza esporsi e in modo anonimo e così si è imbattuta nella chat di Telefono Azzurro. Scrive anche che la sua preoccupazione è aggravata dal fatto che da giorni Martina non risponde ai messaggi sul cellulare e dal fatto che da qualche giorno non sta andando a scuola.

Dal racconto che l'amica fa di Martina, emerge che quest'ultima non riesce a parlare con nessuno della propria situazione, dei propri problemi, della propria sofferenza, legata principalmente alla mancanza della mamma e al fatto che da tempo sia vittima di cyberbullismo. Martina fa conoscere i propri bisogni e le proprie difficoltà attraverso i social mentre sembra essere molto chiusa nel confidarsi con le amiche, ad eccezione di qualche breve sfogo. Così, alla luce della preoccupazione per i fatti riportati dall'amica, l'operatrice - dopo aver valorizzato il grande coraggio avuto dalla ragazza nel confidarsi e nel contattare la chat di Telefono Azzurro effettuando, di conseguenza, il primo passo verso la tutela e la protezione di Martina - procede interessando le competenti Autorità con l'obiettivo di una verifica nell'immediato delle condizioni psicofisiche di Martina. Durante tale intervento è stata rilevata la grave sofferenza emotiva della ragazza che non ha esitato a mostrare i segni sulle braccia e sulle gambe dei gesti autolesivi. Questo intervento che ha successivamente coinvolto anche i professionisti dei Servizi Sociali, ha permesso di rendere consapevole il padre della profonda sofferenza della figlia a motivo della recente separazione dei genitori e abbandono del nucleo da parte della mamma. La ragazza e il padre sembravano davvero sollevati per aver ricevuto un aiuto di cui tanto avevano bisogno ma che da soli non avrebbero mai avuto il coraggio di chiedere.





Focus su Sicurezza in Rete

Diverse sono le attività dedicate alla promozione di un uso più consapevole delle tecnologie digitali da parte dei più piccoli. Gli obiettivi in questo caso sono duplici:

- sviluppo di conoscenze e competenze necessarie a riconoscere i rischi della rete e le modalità di segnalazione dei pericoli che possono essere presenti durante la navigazione online
- promozione dei comportamenti idonei da adottare per sviluppare una corretta cittadinanza digitale

I programmi di intervento sono studiati e adattati alle diverse fasce d'età (dalla scuola primaria fino alla secondaria di secondo grado). Sono inoltre presenti attività dedicate espressamente ai genitori ed in particolare ai docenti per cui sono stati creati e-book e materiali ad hoc.

Corso per docenti "Vivi Internet, al meglio"

Focus su Diritti

I destinatari del progetto sono gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie. Telefono Azzurro propone di realizzare, all'interno delle classi, un incontro in cui introdurre la tematica relativa ai diritti dell'infanzia e dell'adolescenza sanciti nella Convenzione ONU del 1989.

Con i più piccoli, grazie a delle specifiche favole, vengono sviluppati dei giochi al fine di focalizzare l'attenzione sul tema trattato, elaborandone il significato.

Con i più grandi nel corso del 2018 si sono svolti diversi incontri su tutto il territorio nazionale in vari istituti scolastici con l'obiettivo di far conoscere i diritti e la Convenzione ONU, in particolare l'attività si è concentrata anche sul mondo del digitale e dei diritti connessi. Tutti i partecipanti si sono impegnati ad elaborare proposte di nuovi diritti in modo da integrare la Convenzione in occasione del trentesimo anniversario che ricorrerà nel 2019.

Sono i nostri DIRITTI

IL 20 NOVEMBRE SI CELEBRA LA GIORNATA INTERNAZIONALE PER I DIRITTI DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA. RICORDANDO LA CONVENZIONE ONU CHE HA MESSO I BAMBINI AL CENTRO. ECCO I 5 TEMI CHE PER TELEFONO AZZURRO COSTITUISCONO UN IMPEGNO QUOTIDIANO.

CHE COS'È LA CONVENZIONE ONU?

La Convenzione Onu sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC) è stata adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989. È un documento che riconosce, per la prima volta espressamente, che anche i bambini, le bambine e gli adolescenti sono titolari di diritti civili, sociali, politici, culturali ed economici, che devono essere promossi e tutelati da parte di tutti. Tutti i paesi del mondo (ad oggi aderiscono alla Convenzione 194 Stati), ad eccezione degli Stati Uniti, hanno ratificato questa Convenzione. **La Convenzione è stata ratificata dall'Italia il 27 maggio 1991 con la legge n. 176.**

La Convenzione costituisce un programma che impegna gli Stati a costruire un sistema globale di protezione e sviluppo. Proprio al fine di vigilare sullo stato di attuazione della Convenzione nei Paesi che hanno scelto di ratificarla è stato istituito un "Comitato per i diritti dell'infanzia", noto anche come **Comitato dei Dedi**, che ha il compito di controllare questo processo di cambiamento, sollecitare gli Stati ad illustrare le strategie attuate e i provvedimenti adottati per modificare le proprie leggi nazionali, per formulare politiche adeguate e per attuarle ed ogni cinque anni sottoporre il proprio operato al controllo del comitato stesso.

Il Comitato raccoglie, oltre alla documentazione presentata dai governi, anche le osservazioni fornite dalle organizzazioni non governative, che possono presentare rapporti alternativi rispetto a quelli ufficiali. **Telefono Azzurro ha presentato il primo rapporto supplementare nel 1995 in concomitanza con il primo rapporto del Governo Italiano.** La creazione della Convenzione è ricordata ogni anno, il 20 novembre, con la commemorazione della Giornata internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Diritto alla Partecipazione e Libertà di Espressione (Art. 12, Art. 13, Art. 17, Art. 31)

I bambini hanno il diritto di esprimersi liberamente in tutto ciò che li riguarda e dovrebbe essere dato il giusto peso alle loro opinioni. Il diritto di espressione comprende la libertà di ricercare, ricevere e divulgare informazioni e idee, in qualsiasi forma, purché non leda i diritti, la sicurezza e la reputazione altrui. È importante che le istituzioni e i servizi che si occupano di infanzia e di adolescenza si impegnino a far riflettere sul valore di questo diritto.

Diritto all'Ascolto (Art. 12, Art. 13, Art. 17, Art. 31)

Nel corso del suo sviluppo, il bambino è portatore di una serie di bisogni che devono essere riconosciuti, tutelati e accolti, perciò "ascoltati". Tutti i bambini hanno il diritto di esprimere liberamente la propria opinione su tutte le questioni che li riguardano e di "far sentire la loro voce". Tutti coloro che, a vario titolo, entrano in contatto con l'universo dell'infanzia e dell'adolescenza devono tutelare questo diritto. Di conseguenza, l'opinione dei bambini deve essere tenuta in considerazione in tutti i contesti.

Diritto alla protezione da sfruttamento, abusi e violenze (Art. 19, 34, 35, 36)

La Convenzione ha il fine di garantire la protezione dei bambini dallo sfruttamento, in qualsiasi sua forma e da abusi e violenze intra-familiari ed extra-familiari. Tutti i bambini devono essere protetti, a livello nazionale ed internazionale, da ogni forma di sfruttamento e/o maltrattamento - fisico e psicologico. Il bambino deve essere protetto da ogni forma di sfruttamento e di violenza sessuale. Occorre intervenire affinché i giovani siano sempre meno esposti a contenuti violenti e lesivi nella Rete e prevedere soluzioni efficaci e tempestive per la gestione di casi di questo tipo. Proteggere i bambini e gli adolescenti nell'online equivale a garantire loro la tutela da forme di violenza che potrebbero perpetrarsi nel fertile terreno delle relazioni "digitali".

Diritto alla Salute Mentale (Art. 6, Art. 23, Art. 24, Art. 25, Art. 26)

La Convenzione tutela in più forme il diritto del bambino alla salute, nel corso dello sviluppo. L'ambito della salute mentale, vista in termini di fattori di rischio e di fattori di protezione, individuali, familiari e sociali è strettamente collegato con la protezione dalla violenza. Infatti, uno tra i più importanti fattori di rischio al benessere psicologico è il subire o assistere a violenza.

Diritto all'Istruzione (Art. 28 e Art. 29)

La scuola, dopo la famiglia, è l'agenzia educativa più importante per il bambino e l'adolescente: non è solo il luogo in cui si trascorre gran parte della giornata, ma anche un fondamentale contesto apprendimento e socializzazione. Il diritto all'apprendimento non si traduce in una semplice acquisizione di conoscenze predefinite, ma in una serie di competenze che servono allo studente per confrontarsi con la realtà in modo adattivo. L'apprendimento è pieno se si configura come un'esperienza e una sperimentazione di aspetti cognitivi, emotivi e sociali. È auspicabile dunque che la scuola sia un ambiente in grado di promuovere il benessere fisico e psicologico e di prevenire situazioni di disagio: questo diventa possibile se si considera la scuola come un sistema in cui tutte le componenti sono in complessa interazione con anche con le altre figure professionali del territorio.

LA CONVENZIONE SECONDO TELEFONO AZZURRO

Rispetto ai principi della Convenzione, da sempre Telefono Azzurro si impegna a:

- Superare gli stereotipi e i pregiudizi che permeano la società adulta e che possono indurci a vedere nel bambino un "piccolo uomo" e non un effettivo soggetto di diritti.
- Promuovere adeguatamente lo sviluppo del bambino attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori sociali: famiglia, scuola, istituzioni.
- Promuovere una cultura dell'ascolto dei bambini e degli adolescenti presso tutte le agenzie educative (famiglia, scuola, mass-media, ecc.) e in tutti i contesti sociali.
- Monitorare e rilevare concretamente e costantemente, con nuovi strumenti di ricerca e procedure condivise, lo stato dell'infanzia e dell'adolescenza, al fine di ottenere informazioni aggiornate, alla luce della scarsità di dati ufficiali che riguardano i più piccoli e ogni forma di loro sfruttamento.
- Impegnarsi ad integrare una lettura clinica e sociale con una visione epidemiologica dell'abuso e del disagio, nella prospettiva di strutturare dei piani di conoscenza e di intervento che riflettano più da vicino la reale dimensione del problema, mirati e adattati ai bisogni espressi dal territorio.

Focus su Multiculturalità

Laboratorio di integrazione multiculturale che intende valorizzare le diversità come possibilità di arricchimento interculturale. Il percorso di prevenzione e sensibilizzazione proposto mira a far emergere le difficoltà che possono essere connesse all'incontro con l'altro con le sue diversità e a far riflettere sulla possibilità di vivere tale incontro come un dono, ovvero come una fonte di ricchezza per tutti.

Sulla base di tali riflessioni, le attività intendono attivare in ognuno la ricerca di comportamenti che facciano sentire il nuovo alunno accolto e che quindi possano permettere il verificarsi di un'esperienza interculturale per tutta la classe.

A tal fine il percorso privilegia lavori di gruppo, cooperazione e giochi di simulazione

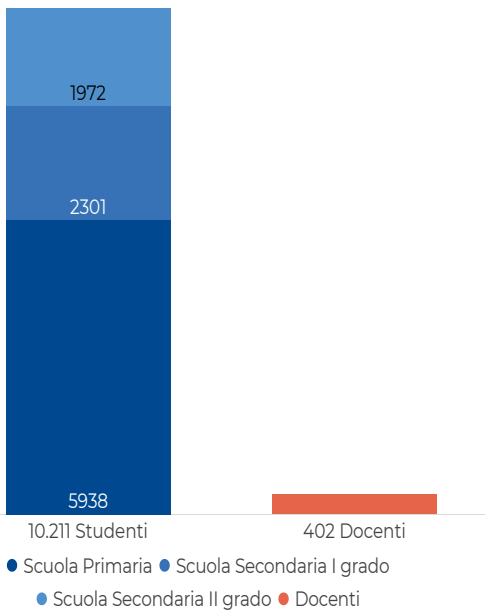
che permettono l'espressione delle dinamiche e dei vissuti emotivi legati all'ingresso del bambino straniero in classe.

La finalità del laboratorio, quindi, è quella di facilitare il processo di integrazione nel gruppo classe, attraverso la ricerca di comportamenti di accoglienza verso il nuovo alunno, basati sulla consapevolezza della diversità come possibilità di arricchimento.

Focus su Prevenzione Abuso

Il numero 114 Emergenza Infanzia è dedicato all'ascolto e alla segnalazione di casi di emergenza. Nella promozione del 114 la scuola riveste un ruolo di fondamentale importanza. Il percorso proposto per le classi IV e V di Scuola Primaria e per le classi della Scuola Secondaria di primo grado, si propone di indagare la percezione dei bambini e dei ragazzi rispetto alle situazioni in cui la loro vita, così come quella di altri bambini o adolescenti, può essere in pericolo o a rischio di trauma. Cosa si prova in queste situazioni? Come ci si comporta di fronte alla paura e alla richiesta di aiuto? Il percorso affronta l'emotività delle situazioni di pericolo, conducendo i ragazzi verso la conoscenza e il corretto utilizzo del Servizio 114 Emergenza Infanzia.

Volontariato: il progetto Scuola-Educazione



Nella tabella i risultati ottenuti dai volontari di Telefono Azzurro nel 2018 negli oltre 650 interventi effettuati.

650 interventi: 10.211 studenti, 402 insegnanti

I volontari, affiancati dagli operatori di Telefono Azzurro, svolgono attività di sensibilizzazione nelle Scuole di tutta Italia: dalle attività formative e di prevenzione su diverse tematiche - come il bullismo, l'abuso, l'uso sicuro di internet - alla multiculturalità e ai diritti dell'infanzia, nell'ambito del Protocollo siglato con il MIUR nel febbraio 2017.

2018

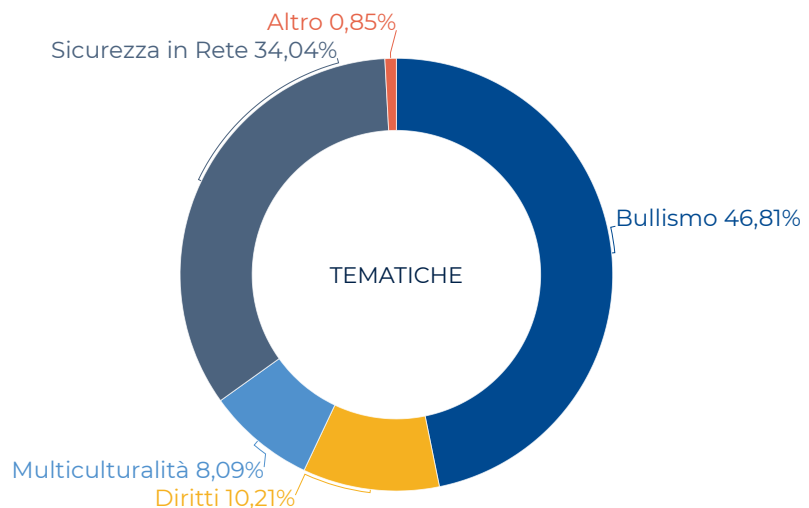
Città in cui il progetto è attivo: Torino, Albenga, Lavagna, Novara, Bologna, Milano, Treviso, Padova e Rovigo, Roma, Firenze, Bologna, Massa, Reggio Emilia, Forlì, Napoli, Palermo, Catania, Trapani
Le risorse attive nel progetto:

- 8 Operatori
- 144 Volontari
- 36 Volontari SCN Dico No al Bullismo! Nel corso del 2018 Telefono Azzurro ha organizzato 3 grandi eventi formativi dedicati ai nuovi volontari del progetto di servizio civile nazionale "Dico no al bullismo" ed ai volontari del Settore Scuola-Educazione

I temi che hanno maggiormente interessato le scuole sono stati quelli relativi alla prevenzione del fenomeno del bullismo e della sicurezza in rete. I volontari formati dall'associazione hanno curato la conduzione degli interventi utilizzando prevalentemente due modalità:

- il laboratorio (soluzione più richiesta) - attività esperienziali effettuate con il gruppo classe, o un gruppo ristretto di massimo 30 studenti in modo da dare la possibilità ad ogni partecipante di prendere parte alle attività
- il dibattito in plenaria - attività formativa utilizzata maggiormente con studenti più grandi (>13 anni)

Percentuale delle tematiche trattate durante le attività del Settore SE



Eccezione milanese: progetto UNO A UNO

Anche per il 2018, a Milano, è stato portato avanti con successo il progetto UNO A UNO.

Il progetto consiste nell'assegnazione a ciascun volontario resosi disponibile di un bambino con cui instaurare un rapporto e portarlo avanti per tutto l'anno scolastico.

I bambini coinvolti, sono "bambini adultizzati", ovvero abituati a prendersi cura di se stessi e dei loro fratellini da soli, spesso con difficoltà socio-affettive.

Il rapporto che si instaura con il volontario è un rapporto di fiducia: alla base c'è la sicurezza di un appuntamento fisso (il mercoledì pomeriggio di ogni settimana), con la stessa persona (sempre lo stesso volontario per tutto l'anno scolastico).

Il progetto prevede attività ludico-ricreative.

Nel 2018 sono stati 6 i bambini affiancati da 6 volontari, presso l'IC Scialoia di Milano.





PROGETTI BAMBINI E CARCERE

BAMBINI E CARCERE

Dal 1993 Telefono Azzurro promuove e realizza - senza alcun finanziamento pubblico - 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. Il progetto si declina attraverso due diverse azioni che mirano a raggiungere lo stesso obiettivo:

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, come compleanni e le ricorrenze.

Progetto “Ludoteca”

È 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 complicato da comprendere, della realtà carceraria.

**La tutela
dei diritti
dei minori:
ovunque
un bambino
o un
adolescente
affronti una
situazione
di disagio**



STORIE DI TELEFONO AZZURRO

Pet therapy per i bambini in carcere



Vi presento Oscar, uno splendido Terranova! Oscar fa parte di un meraviglioso progetto attuato nella C.R. di Massa e ideato da un team di persone competenti, professionali, ma soprattutto persone che hanno un cuore enorme. Vi chiederete: perché? Oscar non è un cane qualsiasi, Oscar e i suoi amici a quattro zampe, Madama Dorè, Stella, Marea, Kiwi, Mirtillo e tanti altri, accompagnano i bambini che devono oltrepassare le mura e i cancelli del carcere per andare a trovare, nel giorno del colloquio, il papà o la mamma che si trovano in stato di detenzione. Le mura del carcere, per un bimbo, possono avere un impatto emotivo molto forte: le sbarre, ma anche le perquisizioni, le autorizzazioni, le persone in divisa creano nei più piccoli molto spesso "paura e tensione" che i bambini poi sfociano nel pianto, nell'irascibilità ... Ebbene, nella C.R. di Massa, dove da 14 anni è attivo il Progetto Bambini e Carcere, con la ludoteca nell'area verde del penitenziario, è provato e dimostrato che Oscar e i suoi colleghi a quattro zampe hanno tutte le qualità e le potenzialità utili e necessarie per accompagnare questi bimbi e aiutarli a dimenticare per un attimo il luogo "ostile"... Oscar è diventato l'amico dei più piccoli, e i suoi colleghi non sono da meno: arrivano silenziosi nell'area verde, come se fossero bellissimi "pelouche, caccolosi e morbironi", come dicono i bambini ...Non solo, ma in area verde si è anche festeggiato il compleanno di Oscar, con tanto di torta, candelina, regalo (un "collare d'oro" realizzato dai bambini) e biglietto di auguri con dedica e firme per i suoi 5 anni... Anche Papa Francesco conosce Oscar: i bambini della ludoteca, durante l'udienza del 26 aprile del 2017, hanno donato al Papa un quadro dove lo hanno raffigurato insieme a Oscar, invitandolo a venire al carcere di Massa per incontrare Oscar, visitare la ludoteca e fare un picnic insieme a loro.



I minori figli dei detenuti

Il minore che entra in carcere si trova a gestire una situazione complessa e delicata; 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. Dalle statistiche del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP) del Ministero della Giustizia, alla data del 31 dicembre 2018, la popolazione carceraria ammonta a 59.655 (di cui 20.255 stranieri e 2.576 di genere femminile). Di questi, circa 26.634 (di cui 5.951 stranieri) sono anche genitori.

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 Unione Europea si stima che circa 800.000 bambini siano quotidianamente coinvolti nella condizione detentiva di un loro genitore – un numero che sale a 1 milione all'anno, e a 2.1 milioni all'anno se si considerano anche gli Stati membri del Consiglio d'Europa.

Bambini e carcere: 2014-2018

Confrontando i dati riferiti al quinquennio 2014-2018 è possibile notare come l'andamento sia stato particolarmente costante con un incremento dal 2017 al 2018, passando da 17 a 21 città (se si includono pure quelle in cui il servizio è stato interrotto o risulta momentaneamente sospeso), da 19 a 24 Istituti Penitenziari - e precisamente da 15 a 19 Case Circondariali e da 4 a 5 Case di Reclusione -, da 18 a 22 ludoteche.

Dati	2014	2015	2016	2017	2018
Regioni	10	10	10	10	10
Città	17	17	17	17	17
I.I.P.P.	18	19	19	19	24
C.C.	N.D.	15	15	15	19
C.R.	N.D.	4	4	4	5
Ludoteche	18	19	19	18	22
Volontari	190	224	224	218	238

Confronto andamento progetto "Bambini e Carcere"





“Bambini e Carcere” nel 2018

Le città in cui è attivo il progetto: Bologna, Reggio Emilia, Forlì, Ferrara, Firenze, Prato, Massa Carrara, Livorno, Chiavari, Monza, Milano, Padova, Roma, Torino, Novara, Napoli, Pescara, Palermo, Messina.

Le ludoteche in cui i volontari di Telefono Azzurro prestano servizio sono 22.

I volontari di Telefono Azzurro, inoltre, prestano servizio anche in 2 ICAM e 11 in Aree Verdi (di cui 1 sospesa a Trapani).

Nel corso dell'anno sono stati in media 230 i volontari coinvolti nel progetto.

I minori accolti dai volontari di Telefono Azzurro su base trimestrale hanno effettuato circa **1000 ingressi al mese**, mentre **le famiglie circa 600 ingressi al mese**.

Complessivamente, sono state realizzate 26 feste in carcere e 17 eventi a livello locale inerenti (anche) il progetto Bambini e Carcere (compresa la Campagna “Not My Crime, Still My Sentence” promossa dal Children of Prisoners Europe Network).

All'interno del progetto “Bambini e Carcere” si è svolto il Servizio Civile Nazionale, avviato in data 11 dicembre 2017 e conclusosi in data 10 dicembre 2018, che ha visto impegnati 17 giovani, dai 18 ai 28 anni di età, presso le sedi di Telefono Azzurro di Bologna, Massa, Milano, Roma e Padova.

La “Not My Crime, Still My Sentence” Campaign (COPE, 2018)

Grazie ai volontari in Servizio Civile Nazionale, presso i gruppi locali di Bologna, Massa e Padova, è stato possibile realizzare l'edizione 2018 della campagna “Not My Crime, Still My Sentence” organizzata dal network Children Of Prisoners Europe (COPE).

L'edizione 2018 prevedeva l'organizzazione e la realizzazione di brevi workshop con piccoli gruppi di bambini al fine di riscrivere con il loro linguaggio semplice (child-friendly) alcuni degli articoli della Raccomandazione del Consiglio d'Europa adottata il 4 aprile 2018, relativa ai minori con genitori detenuti. Il coinvolgimento dei minori ai workshop organizzati dai tre gruppi di volontari in Servizio Civile è avvenuto in linea con la Child Protection Policy di Telefono Azzurro e le Child Participation Guidelines di COPE, nonché sulla base del modulo per il consenso genitoriale appositamente formulato per l'iniziativa.



Gli II.PP. che hanno avanzato richiesta di attivare il progetto “Bambini e Carcere” (2018-2019)



La collaborazione con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP)

Con il Protocollo d'Intesa tra Telefono Azzurro e il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria-Ministero della Giustizia, per la definizione di rapporti collaborativi per la tutela e la promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti coinvolti in situazioni di detenzione genitoriale, è stato istituito un Comitato di Coordinamento composto da rappresentanti di entrambe le parti, che nel 2018 si è riunito in data 1 marzo, 16 luglio e 25 ottobre.

Attraverso l'attività del Comitato di Coordinamento del progetto “Bambini e Carcere” è stato possibile monitorarne l'andamento, gestendo le diverse problematiche riscontrate in determinati Istituti Penitenziari, nonché confrontarsi su esigenze particolari e proposte progettuali di sviluppo.

STORIE DI TELEFONO AZZURRO

“Ti devo raccontare una cosa, ma solo a te, capito?”

“Scusa, posso parlarti un attimo? Possiamo spostarci nel prato, ma solo tu per favore, lui (l’agente) e lei (la mia collega), non devono sentire, ti devo raccontare una cosa, ma solo a te, capito?”. Li guardo e mi sposto e lei, con quegli occhi azzurri e quel visino che spesso all’arrivo nasconde un velo di tristezza, ma che poi si illumina quando ci vede e vede il suo papà, seria mi dice: “Lo sai, domani è domenica e domani è un giorno speciale: è il compleanno del mio papà. Con lui lo festeggio oggi, forse porta la torta, se ha fatto in tempo a comprarla, perché, sai, lui qui lavora sempre e quando finisce è buio e i negozi sono chiusi. Ma domani non posso venire qui a festeggiare, lui domani lavora. Volevo farti una domanda, ma a te, le torte, piacciono? E le sai anche fare?”. “Certo che mi piacciono – rispondo –, e non sono una pasticciera, ma qualcosa so fare...”. “Bene – mi guarda con gli occhi che brillano – allora me lo fai un favore? Me lo fai un regalo grande grande per il mio papà domani? Me la prepari una torta al cioccolato con tanta panna, perché al mio papà piace tanto, così gli faccio la sorpresa io per il suo compleanno, perché io e la mamma, anche se lui non c’è, domani facciamo la torta al cioccolato con la panna e le candeline le soffio io per lui, ma devi stare zitta nessuno lo deve sapere, né lui, né lei – indicando l’agente e la mia collega –, né la mia mamma, né il mio papà, deve essere un segreto nostro e una sorpresa. Lo sai che si mantengono i segreti vero? Domani, quando mi telefona, me lo dirà e sarà felice dell’idea che mi è venuta, hai capito vero? Se glielo dico ora dell’idea, allora non è più una sorpresa. Ai compleanni ci sono le sorprese, vero?”. Lo so che non bisogna mentire ad un bambino, ma se avessi detto non posso, avrei sicuramente fatto crollare quel castello che lei si era fatta e la fiducia che lei ha visto in me. “Ascolta Elena, io non lo so se potrò farla la torta, se posso lo farò volentieri, ma se in caso io non ce la facessi, tu mi devi promettere che non ci rimarrai male”. “E va bene – mi dice – con un’aria triste –, provaci dai, per favore, è una sorpresa bellissima per il mio papà, è tutta la notte che ci penso, ho dormito anche poco, e non vedevo l’ora che arrivasse la luce per venire qui e speravo che ci fossi tu stamattina per dirtelo se mi aiutavi... Ecco il mio papà...mi raccomando, silenzio ...shhhh!!!!”. Si siedono al loro tavolo nell’area verde e io, senza farmi vedere ne parlo con la collega e l’agente. È veramente difficile sia mentire che allo stesso tempo dire di no, perché il suo entusiasmo è alle stelle. Ci confrontiamo, e con l’agente decidiamo di stare al gioco. Finisce il colloquio... e lei, dopo aver salutato il suo papà, mi guarda con quell’aria seria da ‘grande donna’ e sottovoce mi dice “...ciao, OK eh!”. E si avvia all’uscita per mano alla mamma. L’agente richiama il papà e insieme gli spieghiamo quello che è stato chiesto dicendo se era d’accordo a stare al gioco anche lui durante la telefonata del giorno dopo. Il papà scoppia in un pianto e guardandoci ci risponde: “Certamente, sì, grazie di cuore... ecco perché mi ha detto Papà le sorprese si fanno lo sai il giorno del compleanno e questa torta non è quella che piace a te, ci avrei scommesso”. Il sabato dopo arriva con un sorriso enorme, con una felicità che sprizza da tutti i pori. Guarda l’agente e gli dice “Scusa signore, posso dire una cosa solo a lei, e anche tu mamma vai là, è solo per lei...”. Mi prende la mano e mi dice “Lo sai, il mio papà mi ha telefonato domenica e mi ha detto che tu gli hai preparato una torta al cioccolato con la panna da leccarsi i baffi... Era buonissima... E io gli ho detto che era una sorpresa che gli avevo fatto io ma che l’avevi fatta tu per me... Grazie, dammi il 5, il nostro segreto si è esaudito!”. E in quello stesso istante arriva il suo papà e lei con un balzo gli vola in braccio, stringendoselo al collo e ricoprendolo di baci, mentre lui tra un bacio e l’altro ci passa vicino e ci strizza l’occhio felice di ciò che abbiamo fatto.

(Elena 5 anni)





ATTIVITÀ DEI CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

Dal 1987 all'ascolto telefonico si è affiancato un costante lavoro territoriale grazie alle sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia, che lavorano quotidianamente promuovendo attività di prevenzione e sensibilizzazione per la tutela dei diritti dei minori. Sulla base della lunga esperienza nella gestione e nella prevenzione del disagio, Telefono Azzurro continua a svolgere le proprie attività attraverso i Centri Territoriali con l'obiettivo di garantire una presenza e un intervento più capillare consapevole che, solo tenendo presente le caratteristiche e i bisogni specifici del territorio, è possibile agire in maniera sempre efficace e puntuale a tutela dei bambini e degli adolescenti italiani e stranieri.

Tali centri sono funzionali sia alle attività di intervento, di formazione e di sensibilizzazione nel territorio come nel caso di Torino, Treviso, Firenze, Roma, Napoli, Palermo sia alle attività di gestione necessarie alla Associazione, come ad esempio Modena.

Di seguito, un approfondimento su alcuni Centri Territoriali che si sono distinti per le attività svolte nel 2018.

Centro Territoriale di Napoli - CAMPANIA

PROGETTO “SCUOLA EDUCAZIONE”

Attività di prevenzione e sensibilizzazione in ambito scolastico:

- 36 percorsi laboratoriali di informazione e sensibilizzazione sul tema dei diritti dell'infanzia rivolti alle classi primarie;
- 16 percorsi laboratoriali di informazione e sensibilizzazione sul tema dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, nel mondo reale e nell'on line, rivolti alle classi secondarie di primo grado;
- 6 percorsi laboratoriali di prevenzione del fenomeno del bullismo rivolti alle classi primarie.

Tali attività hanno coinvolto complessivamente 4 scuole del territorio, 1167 tra bambini e ragazzi e 58 insegnanti.

Nell'ambito delle giornate di cinema per la scuola realizzate da Giffoni Experience (Movie days), è stato tenuto 1 dibattito in plenaria sul tema del bullismo con ragazzi delle classi secondarie di primo grado, coinvolgendo circa 600 alunni e circa 70 insegnanti.

PROGETTO “GENERAZIONI CONNESSE”

Nel corso dell'a.s. 2017/2018, la sede operativa di Napoli ha realizzato laboratori ed incontri di formazione sulla tematica della sicurezza in rete anche nell'ambito del progetto SIC (Safer Internet Centre) – Generazioni Connesse. Nello specifico, sono stati svolti:

- 2 percorsi di peer education sul tema della sicurezza in rete, rivolti ad alunni delle classi di scuola secondaria di primo grado;
- 5 dibattiti in plenaria sul tema della sicurezza in rete con alunni delle classi secondarie di primo grado;
- 3 percorsi di formazione destinati ai docenti delle scuole coinvolte nel progetto “Generazioni Connesse - Safer Internet Centre” e impegnate nella realizzazione del documento finale di policy di sicurezza in rete;
- 5 percorsi di formazione aventi come destinatari genitori sul tema della sicurezza in rete nell'ambito del progetto “Generazioni Connesse- Safer Internet Centre”.

Tali attività hanno coinvolto complessivamente 333 ragazzi, 33 insegnanti e 87 genitori.

La tutela dei diritti dei minori nelle comunità



PROGETTO “NON STIAMO ZITTI”

Nell'ambito del progetto “Non stiamo zitti”, sono stati svolti:

- 6 percorsi di peer education, rivolti ad alunni delle classi di scuola secondaria di primo grado;
- 5 percorsi di formazione destinati ai docenti referenti delle scuole coinvolte nel progetto.

Le attività hanno coinvolto complessivamente 126 ragazzi e 271 insegnanti.



PROGETTO “BAMBINI E CARCERE”

Il Progetto Bambini e Carcere è attivo presso il Centro Penitenziario “Secondigliano - Pasquale Mandato” di Napoli, dal giugno del 2008. Esso si rivolge ai bambini e agli adolescenti che entrano in carcere per far visita al padre, e ha previsto l'allestimento di uno spazio al chiuso (ludoteca) ed uno all'aperto (area verde).

Complessivamente, circa 30 nuclei familiari hanno preso parte all'iniziativa.

ATTIVITÀ TRASVERSALI E ATTIVITÀ EXTRASCOLASTICHE

- A Giugno 2018 è partito il progetto “Dico no al bullismo” del Servizio Civile Nazionale. I sei volontari impiegati nel progetto hanno partecipato alla realizzazione di due eventi di sensibilizzazione rivolti a genitori sulle tematiche del bullismo, del cyberbullismo e dell'uso consapevole della rete e delle nuove tecnologie.
- Nel mese di ottobre Telefono Azzurro ha realizzato 1 incontro formativo a Napoli sulle tematiche legate alla genitorialità (adolescenza 2.0 e figli adolescenti e alimentazione) nell'ambito del progetto “Parent training” rivolto ai dipendenti di UniCredit, coinvolgendo circa 15 genitori.
- A luglio 2018, nella cornice del Giffoni Experience, Telefono Azzurro ha incontrato centinaia di bambini e ragazzi dai 3 ai 18 anni, programmando e realizzando per loro attività mirate e diversificate per classe d'età. Telefono Azzurro con esperti e volontari, appositamente formati, ha focalizzato l'attenzione sul tema della sicurezza in rete.

Centro Territoriale di Treviso - VENETO

Presso il Centro territoriale di Treviso la risorsa di coordinamento e i volontari svolgono interventi di prevenzione su temi quali il bullismo e la sicurezza in rete, in un'ottica di promozione e tutela dei diritti dei minori.

PROGETTO “SCUOLA EDUCAZIONE”

I laboratori sono rivolti, principalmente, alla Scuola Primaria e Secondaria di primo grado differenziati per fasce d'età, nel rispetto delle esigenze dei destinatari nelle diverse fasi dello sviluppo.

- 67 incontri nelle scuole (7 bullismo, 51 sicurezza in rete, 9 diritti)
- 900 alunni coinvolti dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di primo grado
- 4 incontri informativi con circa 200 insegnanti e genitori coinvolti.

PROGETTO “BAMBINI E CARCERE”

Il progetto è attivo, da anni, nella Casa di Reclusione e nella Casa Circondariale di Padova. Per tutto il 2018, il gruppo di volontari ha avuto il supporto di quattro risorse del Servizio Civile Nazionale. Risultati raggiunti:

- 46 volontari attivi (4 risorse in Servizio Civile)



- 3 ludoteche (2 alla Casa Circondariale e 1 alla Casa di Reclusione di Padova)
- Numero di minori che accedono alla ludoteca
- 135 media di ingressi al mese
- 1485 all'anno
- Ore di colloqui con le famiglie
- 34 ore alla settimana
- 136 ore al mese.

Centro Territoriale di Torino - PIEMONTE

PROGETTO “SCUOLA EDUCAZIONE”

- Istituti Comprensivi territoriali coinvolti in attività di prevenzione canoniche - 11 classi
- Il fenomeno del bullismo - 11 classi
- Sicurezza in rete - 19 classi
- Diritti dei bambini - 7 classi
- Multiculturalità - 6 classi

Totale interventi 43 classi; 960 bambini coinvolti in totale.

PROGETTO “BAMBINI E CARCERE”

Attività c/o ICAM Carcere Le Vallette con incremento continuità attraverso percorso preventivo realizzato dalle risorse SCV.

VOLONTARIATO

Da giugno 2018 a giugno 2019: servizio di 6 risorse di Servizio Civile Nazionale impegnate nel progetto di prevenzione “Dico no al bullismo”.

Le risorse hanno seguito un iter formativo che ha consentito una graduale autonomia nelle progettualità della sede.

L'impegno delle risorse è declinato in modo prevalente presso la sede nei seguenti ambiti:

- interventi preventivi presso gli Istituti Comprensivi Scolastici territoriali
- intervento di prevenzione nel contesto carcerario nell'ambito del progetto Bambini e Carcere presso ICAM Carcere Le Vallette.

Inoltre il coinvolgimento delle risorse è stato relativo a:

- Giffoni Film Festival, 20-24/07/2018: Partecipazione di 2 risorse SCV alla gestione di laboratori di prevenzione
- Campagne Istituzionali Nazionali: Giornata internazionale sui diritti dell'infanzia: realizzazione di sensibilizzazione in Carcere e a scuola su territorio torinese. Stand Via Lagrange (Torino) per la giornata internazionale dei diritti dei bambini (17 novembre 2018)
- Progetti nazionali: Vivi internet al meglio-Google (sicurezza online) e Mai più violenza (progetto di prevenzione alla violenza di genere). Studio tematiche, progettazione attività inerenti, produzione dei materiali divulgativi progettuali.

Nuove richieste volontariato: 25

Formazione specifica progetti: 10

Nuovi ingressi: 6.

EVENTI

- Diamo una manche a Telefono Azzurro ed. 2018 (7 aprile), evento annuale di raccolta fondi e informazione
- Fiori D'azzurro 2018 (14-15 aprile)
- Accendi l'Azzurro 2018, giornata internazionale sui diritti del fanciullo: sensibilizzazione nelle scuole e banchetto informativo (18-19 novembre)
- Pianificazione Salone Del Libro 2019.





Centro Territoriale di Palermo - SICILIA

AREE DI AZIONE ED ATTIVITÀ

Presso il Centro territoriale di Palermo si sono svolte le seguenti attività:

- Volontariato e attività di comunicazione, raccolta fondi e sensibilizzazione sul territorio
- Attività educative e formative
- Progetto Bambini e Carcere
- Rapporti con le Istituzioni del territorio
- Servizio Civile Nazionale.

VOLONTARIATO E ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, RACCOLTA FONDI E SENSIBILIZZAZIONE SUL TERRITORIO

Il centro territoriale regionale nell'anno 2018 ha accolto 86 volontari (15 a Palermo, 11 a Trapani, 5 a Catania, 11 a Patti, 1 ad Enna, 6 a Messina) le cui principali attività sono state: progetto Bambini e Carcere, attività di raccolta fondi e sensibilizzazione, attività del settore educazione.

Nell'anno 2018 sono stati svolti:

- 30 Colloqui di selezione volontari
- 20 Incontri orientamento al volontariato
- 20 Riunioni organizzative dei volontari
- 24 incontri di Supervisione delle attività e dei progetti dei volontari
- 18 incontri di Formazione per nuovi Volontari sui seguenti argomenti: l'Abuso all'infanzia, i Diritti dei bambini, Le linee di ascolto di Telefono Azzurro, il 116000, il Servizio 114 Emergenza Infanzia, i minori stranieri, il Bullismo, il progetto "Bambini e Carcere", il sistema penitenziario italiano, internet e nuovi media, la Raccolta fondi e le Campagne Nazionali
- 16 eventi di sensibilizzazione e raccolta fondi nel territorio.



ATTIVITA' EDUCATIVE E FORMATIVE

Risultati raggiunti

I volontari di Palermo, Trapani e Catania, anche nel 2018 hanno continuato a realizzare in maniera autonoma le attività laboratoriali nelle scuole.

Nell'anno scolastico 2017/2018, nei territori di Palermo, Trapani e Catania, presso scuole secondarie di primo e secondo grado e presso scuole secondarie di secondo grado, sono stati realizzati i seguenti laboratori di prevenzione e sensibilizzazione, realizzati dai tre gruppi di volontari:

- Sensibilizzazione e Prevenzione del Fenomeno Bullismo e Cyberbullismo
- Sicurezza e l'Uso Consapevole di Internet
- Peer education

Scuole, numero di bambini e di insegnanti coinvolti

In provincia di Trapani 130 bambini e 14 insegnanti

A Palermo 815 bambini, 10 genitori e 15 insegnanti

A Catania 27 bambini e 4 insegnanti.



PROGETTO "BAMBINI E CARCERE"

Il Progetto è attivo a Palermo presso la Casa Circondariale Pagliarelli di Palermo mediante attività svolte dai Volontari nelle seguenti aree: Attività in sala colloqui, Area Verde, Ludoteca.

Risultati raggiunti

Presso la C.C. Pagliarelli, nell'anno 2018, le attività dei volontari si sono svolte con una frequenza settimanale. Il servizio in un anno è stato erogato a circa 850 bambini, coinvolgendo circa 350 famiglie. I numeri sono in crescente aumento rispetto agli anni passati.

In particolare:

850 bambini

350 famiglie

Presso la C.C. Gazzi di Messina, nell'anno 2018, si è attivato il progetto e concretamente i volontari hanno iniziato a strutturare le loro attività presso la struttura con una frequenza settimanale. Il servizio in un anno è stato erogato a circa 300 bambini, coinvolgendo circa 120 famiglie.

In particolare:

300 bambini all'anno

220 famiglie all'anno

Il centro territoriale ha anche ricevuto la richiesta di strutturare le attività del progetto Bambini e Carcere anche presso il Carcere di Barcellona Pozzo di Gotto in provincia di Messina. Si sono presi contatti con il Direttore del Carcere per fare partire le attività nel 2019.

RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

Risultati raggiunti

Contributo regionale anno 2018. In riferimento alla Legge Regionale n. 26 del 18.12.2000, alla Circolare n. 7 del 23 aprile 2007, sulla base dell'approvazione del Bilancio Regione Sicilia per l'esercizio finanziario 2018, a seguito della partecipazione al Bando di Concorso Pubblico Regionale è stato concesso all'Associazione Telefono Azzurro dall'Assessorato Regionale della Famiglia delle Politiche sociali e del Lavoro, un contributo per le attività del Centro Territoriale regionale, in diminuzione rispetto agli anni precedenti (2014, 2015, 2016, 2017).

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

A partire da giugno 2018 presso la sede di Palermo hanno avuto inizio le attività di 6 volontarie di Servizio Civile impegnate per 30 ore settimanali nel Progetto "Dico NO al Bullismo".



AICS, lo sport sostiene la missione di Telefono Azzurro



“AICS Associazione Italiana Cultura Sport da anni sostiene e collabora con Telefono Azzurro per la tutela dei più piccoli e per la creazione di luoghi e spazi sicuri - fisici e sociali - che promuovano la crescita armonica dei bambini e dei giovani. L'Associazione è tra i primi enti di promozione sportiva e sociale del Paese: data la sua natura, promuove e sostiene da sempre progetti di inclusione e coesione sociale, combatte il disagio giovanile, favorisce la tutela e l'educazione dei più piccoli attraverso lo sport e la cultura. Nel nostro impegno quotidiano sta dunque la scelta “naturale” di affiancare Telefono Azzurro nella sua missione.”

Al suo fianco, abbiamo promosso lo studio di una mappa formativa che prevenga e combatta le situazioni di disagio e di abusi negli ambiti sportivi; sosteniamo la sensibilizzazione alla cura del bambino; pianifichiamo azioni sociali volte ad eliminare la marginalità e povertà minorile, attraverso lo sport e i laboratori culturali. Il valore generato dalle azioni messe in campo da Telefono Azzurro anche per AICS è facilmente misurabile pur sul breve periodo: l'ascolto in situazioni di abuso, la conoscenza delle dinamiche e dei potenziali pericoli per i minori, la capacità di accogliere le istanze dei più piccoli anche in condizioni di emergenza, ci permette di offrire all'interno degli ambiti sportivi spazi “protetti” per i minori che entrano in contatto con AICS. Per questo, promuoviamo i numeri di servizio di Telefono Azzurro, ospitiamo i suoi volontari nelle nostre manifestazioni sportive al fine di diffondere informazioni utili e offrire occasioni di sensibilizzazione, costruiamo con Telefono Azzurro confronti pubblici sull'azione congiunta sul territorio. AICS ha messo da tempo a servizio di Telefono Azzurro la sua rete sul territorio, capace di oltre 120 uffici e comitati distaccati lungo tutta la Penisola; allo stesso modo, Telefono Azzurro riconosce sul territorio in AICS il suo interlocutore privilegiato nel rivolgersi agli ambiti sportivi e culturali: ciò consente a entrambi di allargare il nostro “presidio” sul territorio, di farci “sentinelle” dei bisogni emergenti dei più piccoli, e di situazioni di disagio, così da intervenire a beneficio dei più giovani e della loro crescita felice”.

On. Bruno Molea

Presidente

AICS - Associazione Italiana Cultura Sport

HO IL SOSPETTO che un bambino/adolescente che conosco sia VITTIMA DI VIOLENZA: CHE COSA DEVO FARE?



1

FATE RIFERIMENTO A TELEFONO AZZURRO,

chiamando la Linea gratuita **1.96.96** per ottenere la consulenza di un professionista esperto.

2

RIFERITE IL VOSTRO SOSPETTO

a persone competenti.

3

NON AGITE IMPULSIVAMENTE

e frettolosamente: ciò potrebbe creare confusione e condurre a un intervento non efficace.

SONO VITTIMA DI VIOLENZA: CHE COSA DEVO FARE?

PARLANE

a qualcuno di cui ti fidi, le persone adulte più vicine a te e in cui tu riponi la tua fiducia.

CHATTA

online con Telefono Azzurro su azzurro.it.

PARLANE CON TELEFONO AZZURRO!

Ricorda che puoi sempre rivolgerti a Telefono Azzurro contattando il numero **1.96.96** ogni volta che ti trovi in una situazione di disagio o di pericolo.

1

2

3

Il **DECALOGO** per proteggere bambini e ragazzi dai rischi dell'ONLINE:



› **Accettate il digitale:**

proibire l'utilizzo di Internet non è la soluzione migliore e sicuramente non la più efficace

› **Coinvolgete tutta la famiglia** in conversazioni costruttive sull'utilizzo del Web. Ogni occasione è buona per condividere attività e discutere insieme gli eventuali dubbi ed insicurezze

› **Il Web consiste, prima di tutto, in una grande opportunità** e può essere uno spazio di confronto costruttivo e un mezzo per veicolare messaggi positivi. Partecipate alle attività che svolgono nell'online, impegnatevi a conoscere non solo i contatti e i social a cui sono iscritti, ma anche cosa fanno, quali sono i loro interessi

› **Aiutateli a riflettere prima di scrivere/postare/inoltrare** e a condividere usando il buon senso: il Web non dimentica e spesso la diffusione dei contenuti è immediata e virale

› **La costruzione dell'identità dei bambini e adolescenti**

passa sempre più dall'online, può essere utile educare i figli fin da piccoli a dedicare ad Internet un tempo compatibile con altre necessità di esplorazione, apprendimento e socializzazione

› **I ragazzi costruiscono attivamente** le loro relazioni amicali ed affettive nell'online. Siate disponibili a parlare di tematiche relative all'area della sessualità, spiegando l'importanza di costruire rapporti interpersonali basati sulla fiducia e sul consenso.

› **Supportateli nel comprendere** che la reputazione online è una questione molto importante e che se mettono in atto comportamenti poco corretti potrebbero risentirne negativamente in futuro

› **Utilizzate insieme** e al meglio le impostazioni di privacy e gli strumenti di sicurezza per proteggere i dati e le informazioni personali

› **Insegnate l'importanza del saper dire di NO** e del diritto a ritenere il proprio corpo una proprietà privata, anche nell'online

› **Educate al rispetto delle altre persone**, sia nei comportamenti offline che online e promuovete relazioni positive, in famiglia e fuori: i bambini e gli adolescenti prendono esempio, prima di tutto, dai modelli che apprendono dai genitori e dagli adulti di riferimento

› **Dialogate:** mostrate la vostra disponibilità ad ascoltare; create le condizioni affinché, qualora sorgano problemi, si sentano liberi di condividere le loro preoccupazioni, con la certezza di trovare interlocutori attenti e non giudicanti



RICERCA E SVILUPPO

Conoscere e condividere. Il punto di riferimento sui diritti dei minori

Telefono Azzurro è da sempre attento allo studio e alla ricerca sulle principali problematiche che caratterizzano l'infanzia e l'adolescenza, nella consapevolezza che alla base di ogni intervento efficace c'è sempre uno studio approfondito dei fenomeni, un dialogo tra i processi di pensiero e l'azione ed uno scambio di buone prassi sulle tematiche oggetto di indagine.

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 richiedono una costante attenzione e una specifica preparazione sulle tematiche che caratterizzano il mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

Lo studio e la ricerca rappresentano uno dei punti di forza dell'Associazione. È sulla ricerca e sugli studi che Telefono Azzurro basa l'azione e la strutturazione di progetti, siano essi di prevenzione o di intervento. Le best practice e il sapere condiviso guidano capillarmente tutto l'intervento sul territorio nazionale, basate a loro volta su ricerche scientifiche e linee guida in ambito internazionale. I modelli utilizzati da Telefono Azzurro derivano quindi da competenze evidence-based e da dati validati e attendibili, che orientano poi la pratica.

In tal senso, Telefono Azzurro realizza annualmente ricerche e studi, al fine di comprendere al meglio la condizione dei bambini e degli adolescenti in Italia, approfondendo diversi ambiti tematici, quali i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, il fenomeno degli abusi e della violenza, il mondo del digitale - tra rischi e opportunità, la scuola, l'area della migrazione.

Le indagini annuali sulla "Condizione dell'infanzia e dell'adolescenza", sono state realizzate con Eurispes fino al 2012 e, a partire dal 2014, con DoxaKids. All'attività di ricerca negli anni sono seguite molte pubblicazioni, rivolte a professionisti, insegnanti, genitori, nonché ai bambini e ragazzi stessi.

Anche la partecipazione a convegni, iniziative e progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi per la prevenzione delle situazioni di abuso e la promozione dei diritti di bambini e ragazzi rappresenta un elemento fondamentale per l'attività dell'Associazione. 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.

IL CENTRO STUDI

Obiettivo generale del Centro Studi è quello di pervenire a un'adeguata conoscenza dei fenomeni e delle tematiche di interesse di bambini e adolescenti, nonché la condivisione di dati nazionali e internazionali, al fine di contribuire all'esigenza di monitoraggio. Inoltre, il Centro Studi ha come focus quello di costruire basi solide e modelli evidence based per i programmi di prevenzione e intervento, anche sulla base delle linee guida internazionali.

L'anno 2018 è stato un anno importante per gli obiettivi raggiunti nell'area del Centro Studi, Ricerca e Sviluppo, sia sul versante della produzione di contenuti e materiali informativi e formativi, sia sul versante dello studio e della ricerca.

Di seguito si illustrano i principali risultati:

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

Report, quantitativi e qualitativi sull'attività del servizio di ascolto e consulenza 19696, del 114 Servizio Emergenza Infanzia e del 116000 Linea per i minori scomparsi.

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

- Annual Report anno 2017 (dati 1 gennaio - 31 dicembre 2017)
- Report quadrimestrali 2018 di progetto (aprile 2017 - 31 marzo 2019)
- Report trimestrali 2018 (aprile 2017 - 31 marzo 2019)
- Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimenti
- Analisi dati di soddisfazione sul servizio da parte delle Agenzie Territoriali.

Linee di ascolto 19696, chat e altri canali web

- Annual Report 2017
- Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimenti
- Dati sulle tematiche del bullismo e del cyberbullismo (1 gennaio - 31 dicembre 2017)
- 1 Report annuale (30 giugno 2016 - 31 agosto 2017) per "Progetto linea bullismo" per il MIUR, approvato nel dicembre 2014 e rinnovato tramite Protocollo nel febbraio 2017.

Data collection e report internazionali

- Invio casistica del servizio 19696 relativa all'anno 2016 per "Annual Report 2017" di Child Helpline International (CHI)
- Invio casistica 2017, gestita dal servizio 116000, per report di Missing Children Europe (MCE)
- Report trimestrali relativi all'utilizzo di Internet per il progetto INHOPE
- Report trimestrali relativi all'utilizzo di Internet per il progetto Insafe.

Dossier e documenti monotematici

- Dossier bullismo e cyberbullismo (dati 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017), contenente i dati del servizio di ascolto e consulenza 19696.



(linea e chat), approfondimenti tematici e dati sul panorama internazionale

- Dossier annuale 116000, contenente i dati annuali (1 gennaio – 31 dicembre 2017)
- Approfondimento relativo ai dati “Area Internet, problematiche online”, gestiti dal servizio Ascolto e Consulenza 19696
- Approfondimento relativo ai dati “Abuso sessuale e pedofilia” gestiti dal servizio 114 Emergenza Infanzia, inserito all’interno del Vademecum pubblicato in occasione della Giornata Nazionale contro la pedofilia (5 maggio 2018).

Documenti tecnici per Ministeri/altre istituzioni/altri Enti

- Ripresentazione della Carta di Roma (febbraio 2018)
- Ripresentazione della Carta di Milano (febbraio 2018)
- Relazione sul servizio 116000, con i dati aggiornati al 30 giugno 2018, per la partecipazione alla XIX relazione semestrale redatta dal Commissario Straordinario del Governo per le Persone Scomparse – Prefetto Mario Papa.

Nuove aree di sviluppo e progetti

Child Dignity Alliance

Nel corso del 2018 Telefono Azzurro ha portato avanti quella che è stata la strategia condivisa con i partecipanti della Conferenza e esplicitata nei punti della “Declaration of Rome”. L’Associazione ha partecipato alla creazione della “Child Dignity Alliance”, a partire dal Congresso internazionale “Child Dignity in the Digital World”, che ha avuto luogo nell’ottobre 2017. In collaborazione con We Protect e il Center for Child Protection (CCP) della Pontificia Università Gregoriana, Telefono Azzurro partecipa alla creazione di un gruppo di alleanza internazionale, che unisce esperti a livello globale al fine di combattere, su più livelli, i rischi del mondo digitale e le sue sfide. Tra gli obiettivi principali, troviamo: ricerca e produzione di statistiche, elaborazione di policy, creazione di risorse e di network su scala internazionale, al fine di garantire la protezione di bambini e adolescenti, sulla base di una “Global Action”.

Accordo con l’International Center for Missing and Exploited Children (ICMEC)

Nell’ottobre 2018, Telefono Azzurro firma un accordo con l’International Center for Missing and Exploited Children (ICMEC), al fine di creare una rete globale di prevenzione e intervento per la salvaguardia dei bambini, nonché azioni di formazione congiunte. ICMEC (International Centre for Missing and Exploited Children) È un movimento globale per proteggere i minori scomparsi e sfruttati sessualmente. Si occupa inoltre, da oltre vent’anni, di attività di advocacy e di formazione delle Forze dell’Ordine internazionali e dei professionisti dell’ambito medico e dell’educazione.

Linee Guida Lussemburgo sulla terminologia in tema di sfruttamento sessuale – versione italiana

A partire da ottobre 2018 - Telefono Azzurro partecipa al Gruppo di Lavoro di adattamento delle Linee guida di Lussemburgo sulla terminologia in tema di sfruttamento sessuale dei minori, coordinato da ECPAT Italia.

Progetto “Vivi Internet al Meglio” promosso da Telefono Azzurro e Google

Telefono Azzurro dà avvio, in collaborazione con Google e



Altroconsumo, al progetto “Vivi Internet, al meglio” per formare gli insegnanti all’utilizzo del Web in sicurezza. L’iniziativa si propone di promuovere la cittadinanza digitale tra i giovani attraverso un percorso formativo che si rivolge ai ragazzi, alle famiglie e agli educatori. Vivi Internet, al meglio mette al centro cinque tematiche di assoluta rilevanza: reputazione online, phishing e truffe, privacy e sicurezza, molestie e bullismo online, segnalazione di contenuti inappropriati.

Publicazioni e ricerche

- In occasione della giornata nazionale contro l’abuso sessuale e la pedofilia (5 maggio 2018), Telefono Azzurro presenta il Vademecum “Abuso sessuale e pedofilia: conoscere il fenomeno per rompere il silenzio”. Il vademecum contiene:
 - informazioni sul fenomeno dell’abuso sessuale e indicazioni su come riconoscerlo
 - dati internazionali e nazionali
 - casistica gestita dal servizio 114 Emergenza Infanzia
 - la call to action di Telefono Azzurro, per la lotta al fenomeno della pedofilia e della pedo-pornografia; i punti della call to action sono dedicati alle Istituzioni, agenzie sul territorio, professionisti e operatori, nonché a tutte la società civile.
- Telefono Azzurro, in occasione della giornata europea contro lo sfruttamento sessuale di bambini e adolescenti (18 novembre 2018), lancia il glossario sull’abuso sessuale e sulla pedofilia, con destinatari i pre-adolescenti e gli adolescenti. La pubblicazione tratta temi quali:
 - Abuso sessuale
 - Consenso
 - Fiducia
 - Senso di colpa, paura e vergogna
 - Sfruttamento sessuale
 - Confini e libertà
 - Adescamento online.
- Durante il Safer Internet Day (5 febbraio 2018), Telefono Azzurro pubblica il Dossier “Spett-Attori del Web”, contenente i dati dell’indagine Telefono Azzurro e Doxa Kids, realizzata nell’anno 2017 nel 2017 Telefono Azzurro e Doxa Kids effettuano l’indagine sull’infanzia e l’adolescenza. La ricerca ha interessato un campione di 1200 bambini e adolescenti 0-18 anni, tramite interviste CAWI. Il documento contiene approfondimenti relativi ai dati dei comportamenti, delle abitudini e delle problematiche nell’online, tra cui:
 - Espressione della sessualità online
 - Violenza nell’online
 - Condivisione di contenuti personali
 - Denaro e acquisti online
 - Gaming
 - Ricerca di informazioni in Internet.



Organizzazione di convegni sulle tematiche di competenza dell’Associazione

- “Un internet migliore inizia da te”. Safer Internet Day 2018 organizzato da Telefono Azzurro, Milano (5 febbraio 2018)



- “Un internet migliore inizia da te”. Safer Internet Day 2018 organizzato da Telefono Azzurro, Roma (6 febbraio 2018)
- Collaborazione all’organizzazione del convegno “Dalla Ricerca alla Pratica Clinica: il Futuro della Psichiatria dell’Infanzia e dell’Adolescenza”, organizzato dall’Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia. Modena, Accademia Militare (14 aprile 2018)
- Organizzazione conferenza “Abuso sessuale e pedofilia: conoscere il fenomeno per rompere il silenzio”. Roma, Camera di Commercio, Sala del Tempio di Adriano (5 maggio 2018)
- Organizzazione conferenza “Non lasciamoli scomparire”, in occasione della giornata per i minori scomparsi - Roma, Palazzo Ferrajoli (25 maggio 2018)
- Organizzazione dell’incontro “Quale tutela per i bambini scomparsi nell’era digitale” - Roma, Centro Studi Americani e firma dell’Accordo tra Telefono Azzurro e l’International Center for Missing and Exploited Children (ICMEC), al fine di creare una rete globale di prevenzione e intervento per la salvaguardia dei bambini, nonché azioni di formazione congiunte (9 ottobre 2018)
- Organizzazione evento “Anniversario della Convenzione dei Diritti di Bambini e Adolescenti” presso l’Istituto Comprensivo Via Micheli di Roma (20 novembre 2018).

Inoltre, i professionisti di Telefono Azzurro hanno partecipato in qualità di relatori ai seguenti eventi:

- Partecipazione al Convegno “Le violenze nell’assistenza alla persona, dall’età dell’infanzia alla terza età; come riconoscere, prevenire, trattare” Facoltà teologica dell’Italia Centrale, Firenze. Relazione per Telefono Azzurro: Prof. E. Caffo e dott.ssa Francesca Scandroglio (13 gennaio 2018)
- Partecipazione alla presentazione al convegno: Codice dei diritti degli indifesi: la nuova raccolta di leggi dedicata alla tutela dei soggetti “fragili” - Milano, Palazzo di Giustizia (23 gennaio 2018)
- “Create, connect and share respect: A better internet starts with you”. Safer Internet Day 2018 organizzato dal SIC, Roma (06 febbraio 2018)
- Partecipazione a “Bullismo: il nemico invisibile” - Convegno organizzato presso l’aula magna dell’Istituto Comprensivo “N. Fiorentino” di Montalbano Jonico (MT). Intervento di A. Lissoni per Telefono Azzurro (16 febbraio 2018)
- Partecipazione alla giornata ACR Campo Nazionale per responsabili e membri di equipe con una relazione dal titolo: “Bullismo e cyberbullismo. Strategie di prevenzione e intervento. Il Modello di Telefono Azzurro”. Intervento della Dott.ssa Federica Corbetta per Telefono Azzurro (28 luglio 2018)
- Seminario: Violenza ai minori, Prevenzione e aiuto. Il ruolo del servizio sociale. Terza Università di Roma Via del Castro Pretorio, 20. Relazione delle Dott.sse Giua e Ferrara per Telefono Azzurro (21 novembre 2018)
- Partecipazione a “Genitorialità in carcere e tutela dei figli minori dei detenuti”, convegno organizzato dall’Ordine degli Avvocati di Milano presso l’aula magna del Tribunale di Milano Intervento del Dott. Federico Bignardi Baracchi per Telefono Azzurro (30 novembre 2018)
- Partecipazione al Comitato Interministeriale per i Diritti Umani in vista della riunione del Comitato Infanzia sulla CRC di Ginevra svolta il 22 e 23 gennaio 2019 (Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale) (14 dicembre 2018).

Partecipazione ad attività organizzate dai network internazionali

Il confronto internazionale con altre organizzazioni attive nell'ambito della prevenzione delle situazioni di abuso e la promozione dei diritti dei minori rappresenta un elemento fondamentale per l'attività di Telefono Azzurro.

Il dialogo sulle best practice presenti a livello globale permette di promuoverne l'attuazione a livello europeo e nazionale. La costituzione di network operativi consente di offrire servizi di aiuto efficaci e di qualità e, al contempo, la promozione di una cultura dell'infanzia più attenta ai diritti dei bambini finalizzata non solo alla prevenzione delle situazioni di disagio, ma soprattutto alla promozione del benessere dei bambini e degli adolescenti.

- Partecipazione alla conferenza Lost in Migration, sulla situazione dei bambini migranti in Europa. Bruxelles, Bip, Place Royale (11 aprile 2018)
- Partecipazione alla conferenza internazionale. "From bullying to antibullying: moving forward". V International Conference of the European Antibullying Network (EAN), Atene (14-15 giugno 2018)
- INHOPE General Meeting, Focus Group, and Hotline Training Meeting" - Creta, Grecia (12 giugno 2018)
- Presentazione e approfondimento del Modello e sinergia di Telefono Azzurro/MIUR nella gestione dei casi di bullismo scolastico ai rappresentanti del Dipartimento della Giustizia Coreana, in visita a Telefono Azzurro (18 giugno 2018)
- Partecipazione alla conferenza internazionale "Ninth International Consultation of Child Helplines", organizzata da Child Helpline International, in collaborazione con Kids Help Phone. Toronto, Canada (6-8 novembre 2018)
- Partecipazione al Safer Internet Forum. Bruxelles, Belgio (19-20 novembre 2018)
- Partecipazione al "10th Annual Global Missing Children Network (GMCN) Conference", organizzata da ICMEC, Cordoba, Spain (28-29 novembre 2018)



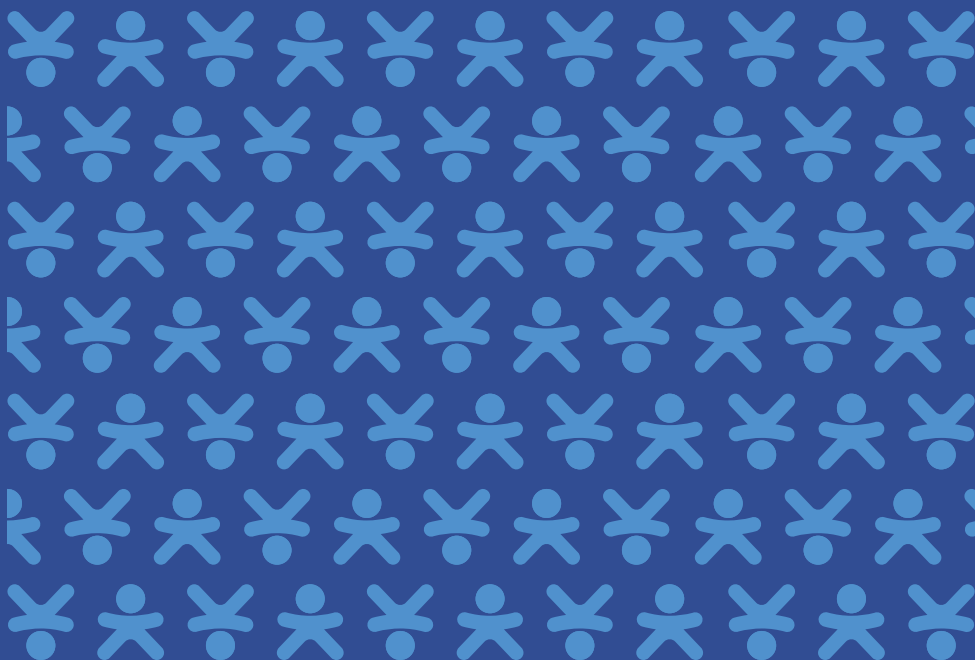
Formazioni

- Organizzazione del corso di formazione "Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy for Traumatized Children and Their Families". Modena, Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia (13-14 aprile 2018)
- Giornate di formazione per 30 Volontari di Servizio Civile per il Progetto "Dico no al bullismo", organizzate da Telefono Azzurro (7-8 luglio 2018)
- Attività formative dipendenti "Unicredit con Telefono Azzurro", presso la sede Unicredit di Napoli (9 ottobre 2018)
- Attività formative dipendenti "Unicredit con Telefono Azzurro", presso Unicredit di Milano (19 novembre 2018)
- Attività formative dipendenti "Unicredit con Telefono Azzurro", presso Unicredit di Torino (22 novembre 2018)

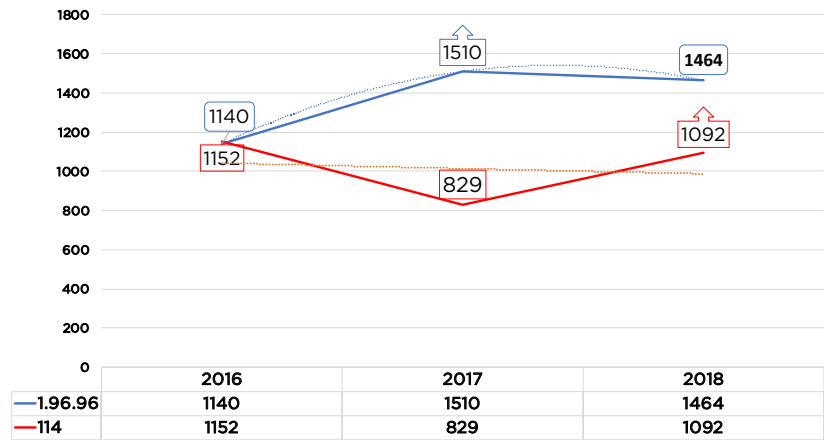


Focus: ABUSO E VIOLENZA - Dati 2018

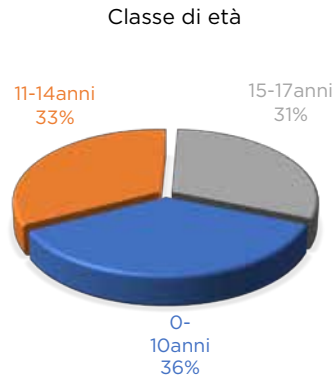
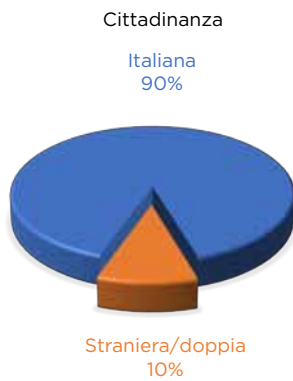
Centro Studi di Telefono Azzurro



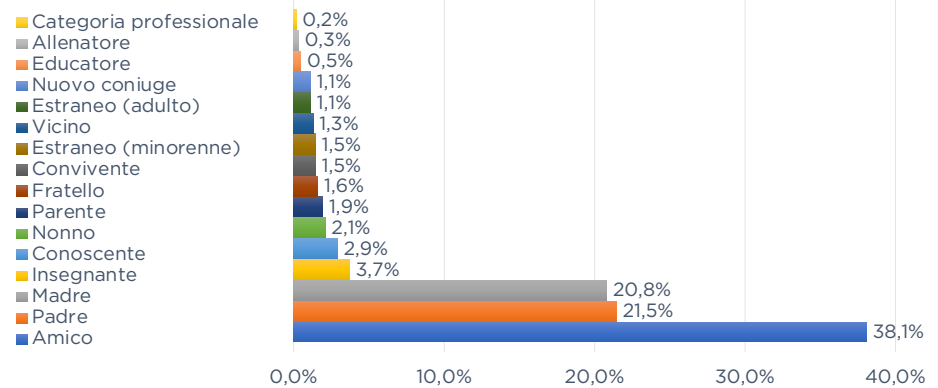
Abuso e violenza
Casi gestiti dal 2016 al 2018



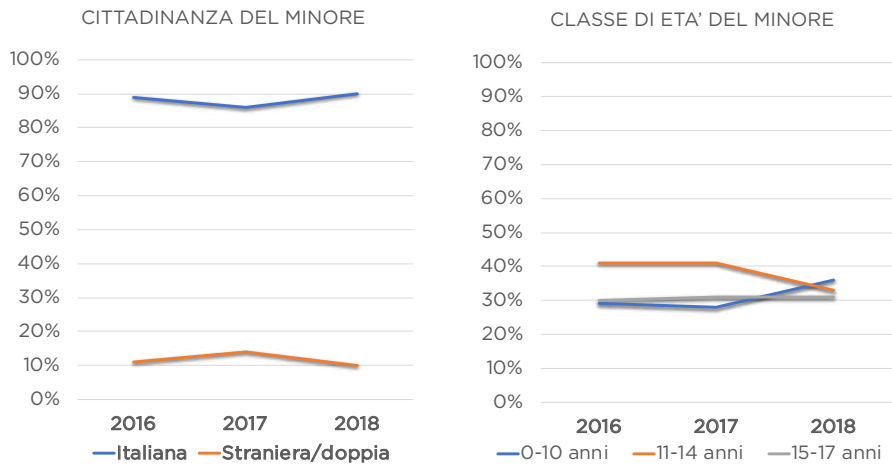
Abuso e Violenza
1.96.96
2018
1464 casi gestiti



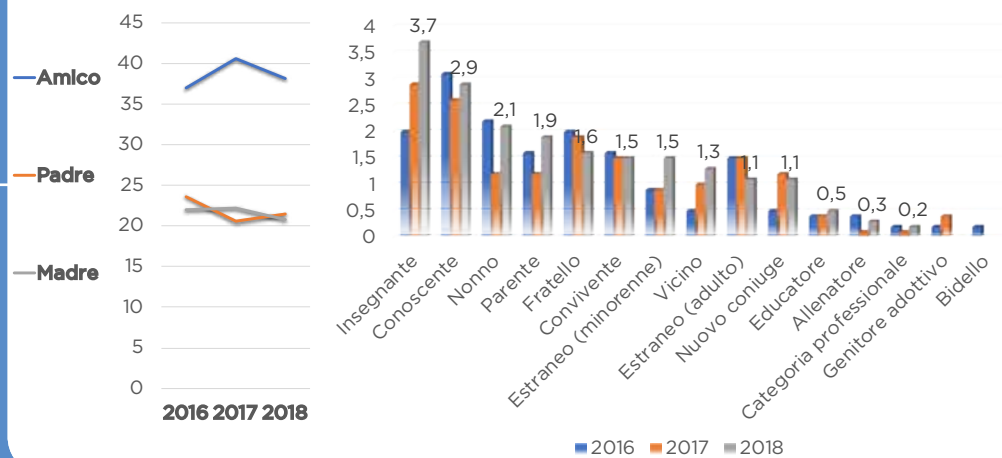
Abuso e Violenza
1.96.96
2018
1464 casi gestiti
Presunto responsabile



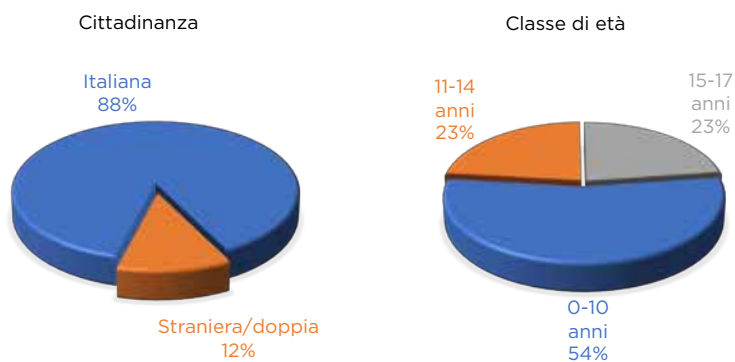
Abuso e Violenza
19696
Dal 2016 al 2018



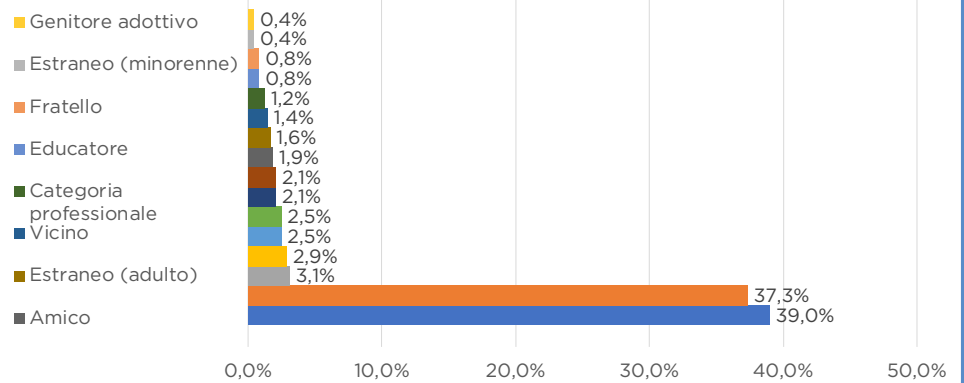
Abuso e Violenza 19696
Dal 2016 al 2018
Presunto responsabile



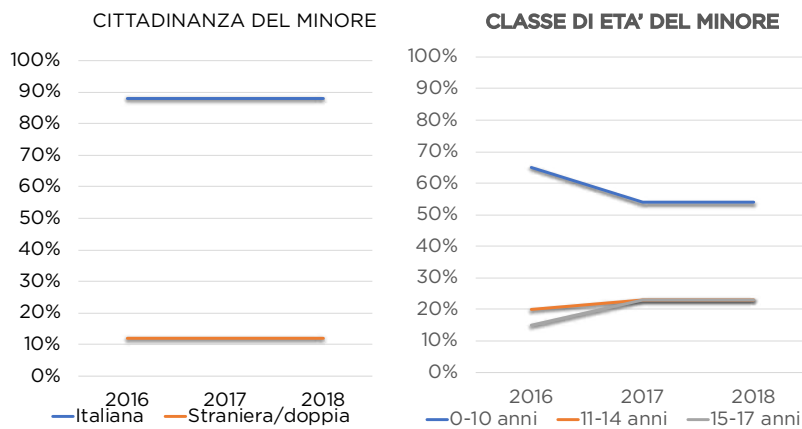
Abuso e Violenza
114
2018
1092 casi gestiti



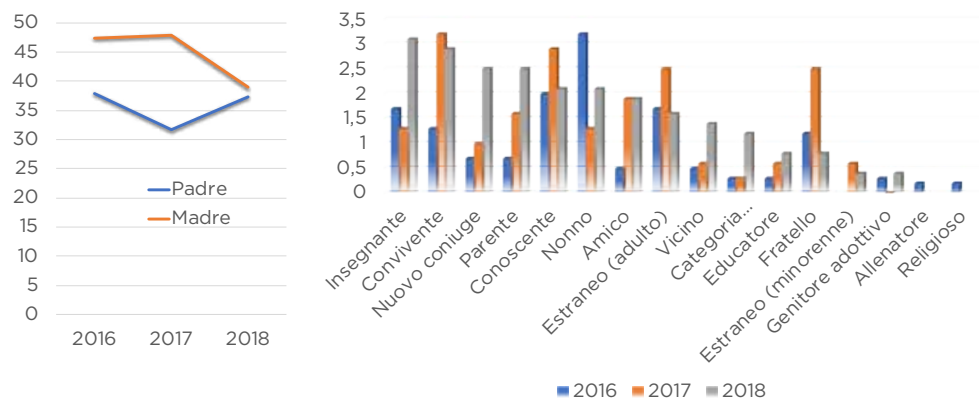
Abuso e Violenza
114
2018
1092 casi gestiti
Presunto responsabile



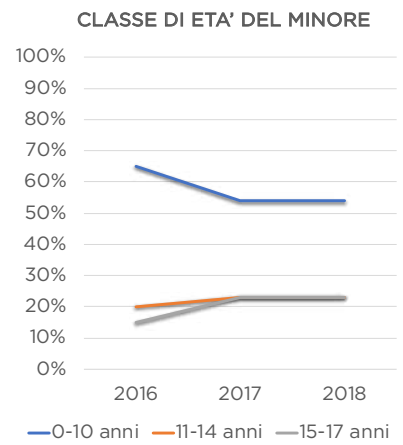
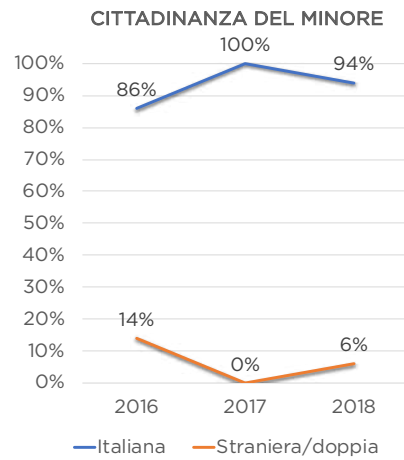
Abuso e Violenza
114
Dal 2016 al 2018
Presunto responsabile



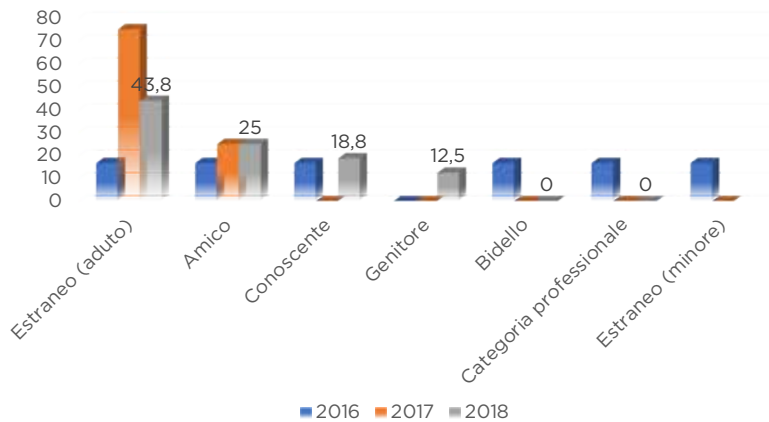
Abuso e Violenza
114
Dal 2016 al 2018
Presunto responsabile



Abuso e Violenza
114
Dal 2016 al 2018



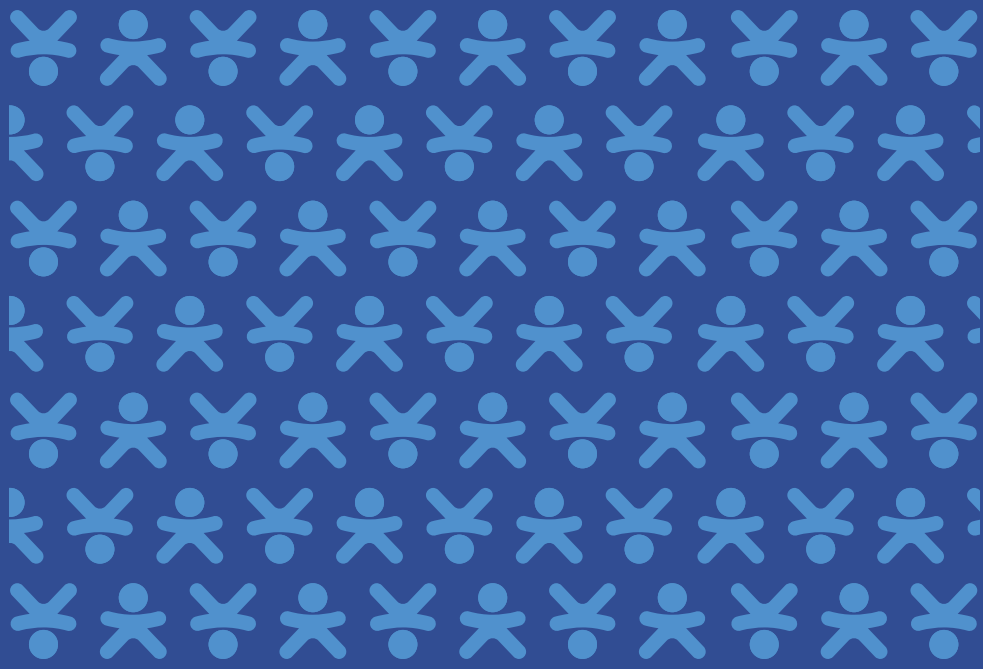
Abuso e Violenza
114
Dal 2016 al 2018
Presunto responsabile



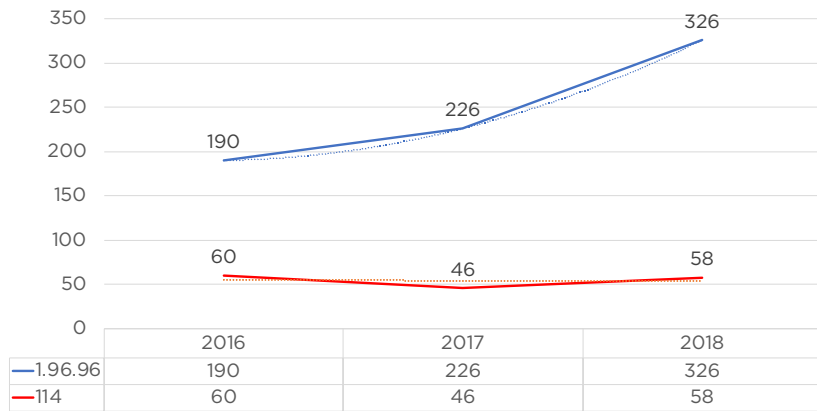


Focus: SICUREZZA E ABUSI IN RETE - Dati 2018

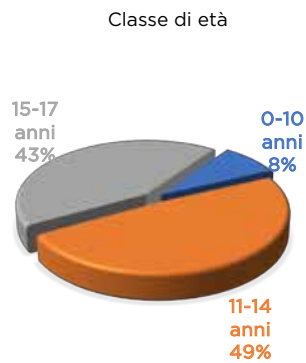
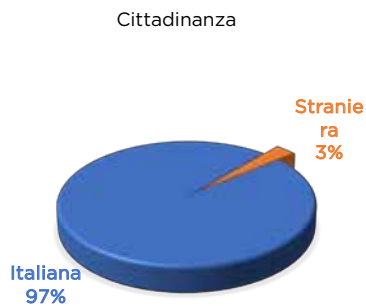
Centro Studi di Telefono Azzurro



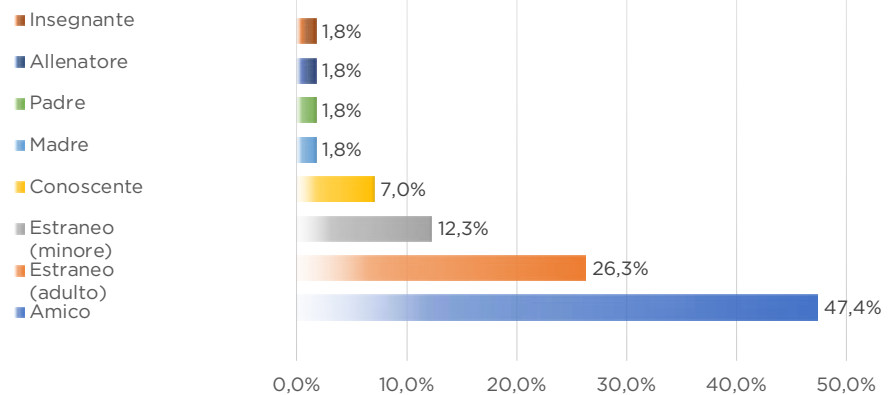
Sicurezza e Abusi in Rete
Casi gestiti dal 2016 al 2018



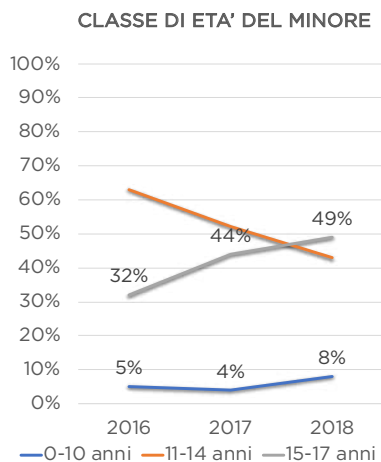
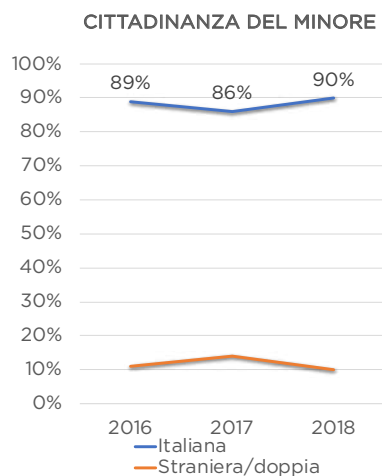
RETE
1.96.96
2018
326 (155) casi gestiti



RETE
1.96.96
2018
326 (155) casi gestiti
Abusante

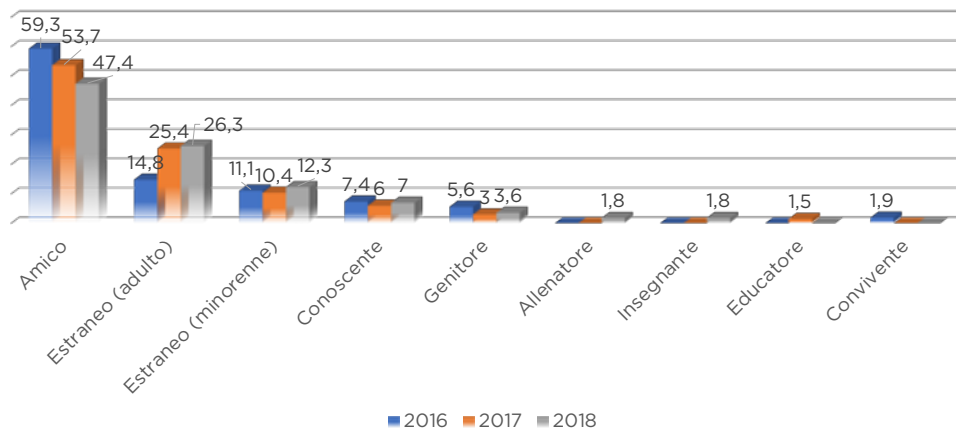


RETE 19696
Dal 2016 al 2018



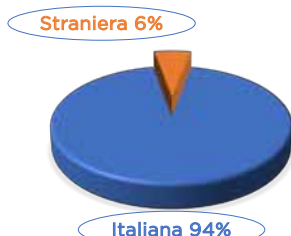
RETE 19696
Dal 2016 al 2018

ABUSANTE

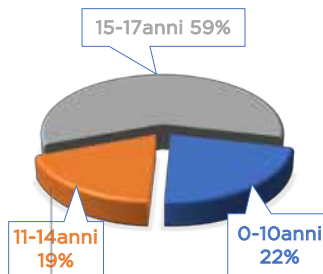


RETE 114
2018
58 (46) casi gestiti

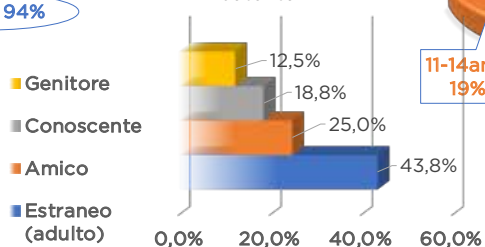
Cittadinanza



Classe di età



Abusante



Spett-ATTORI del Web

Un'overview dei risultati della ricerca realizzata da Doxa Kids per Telefono Azzurro sull'utilizzo della Rete da parte di bambini e adolescenti. Edizione 2018.

QUALI SONO I RISCHI DEL WEB SECONDO I RAGAZZI?

Sessualità

Paura e curiosità rispetto a relazioni intime online e allo scambio/visione di foto e video

	8-11 anni	12-18 anni
Incontrare malintenzionati	44	41
Fidarsi troppo di qualcuno online	29	39
Ricevere richieste di incontri offline	19	25
Ricevere richieste per l'invio di foto e/o video	20	19
Ricevere complimenti non graditi da estranei	9	12

Violenza e prevaricazione

Cyberbullismo, linguaggio volgare e comportamenti offensivi e violenti

8-11 anni	12-18 anni	
32	16	Leggere frasi volgari o violente
31	38	Subire cyberbullismo
15	18	Leggere contenuti offensivi

Contenuti personali

Condivisione diretta e indiretta di informazioni private

	8-11 anni	12-18 anni
Rovinare la propria reputazione	5	11
L'utilizzo dei propri dati senza consenso	13	23
Postare qualcosa senza pensarci abbastanza	19	14

Uso del denaro e Gaming

Abitudini e influenze nei comportamenti di acquisto online



1 maschio su 2 acquista videogiochi online

12-18 anni

Ricerca di informazioni

Internet come fonte di notizie sulla propria salute... e non solo

	8-11 anni	12-18 anni
Incontrare notizie false (take news)	12	26

Conosce almeno un coetaneo iscritto a un'app o sito di incontri



15%

Conosce almeno un coetaneo che guarda video con contenuti pornografici

40%



Cosa pensi delle challenges "rischiose" che vengono diffuse in Rete?



Mi spaventano

12-18 anni

33

Parlarne troppo aumenta il rischio di emulazione

25

In una diretta streaming / live / storie ti è mai capitato di avere un'esperienza spiacevole



59%

12-18 anni

Uso del denaro e Gaming

Cosa influenza gli acquisti dei più piccoli?

54%



Televisione

50%



Passaparola imitazione fra pari

24%



Youtuber Personaggio online

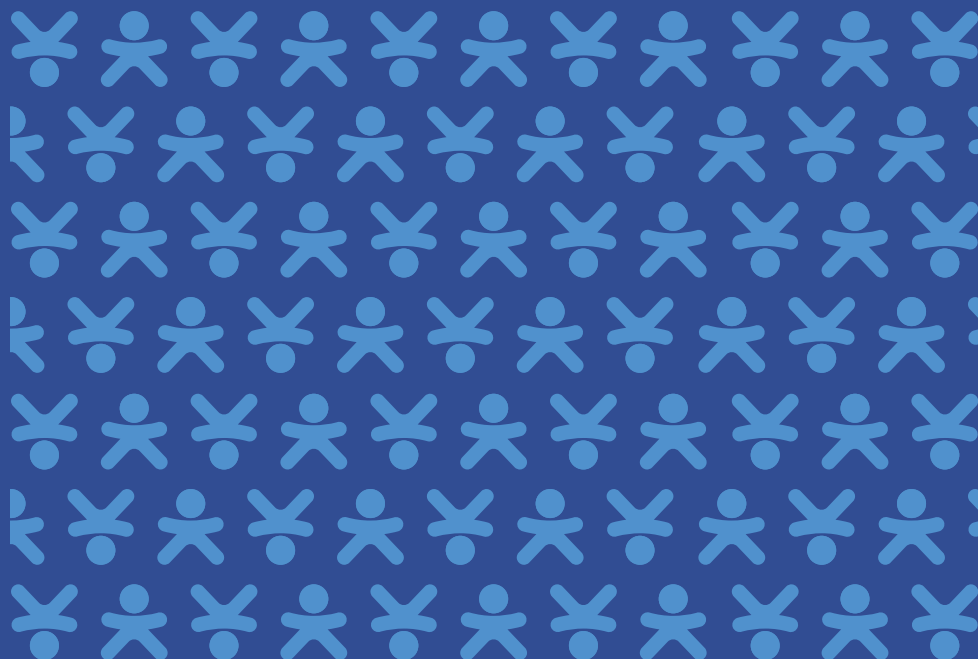
Cercando in Internet informazioni sulla salute ti è capitato di...

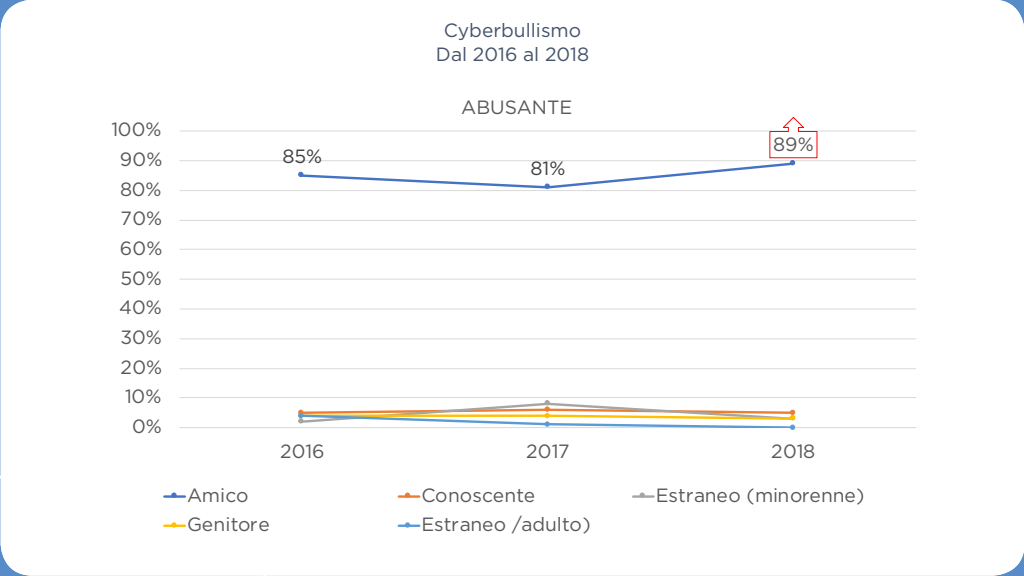
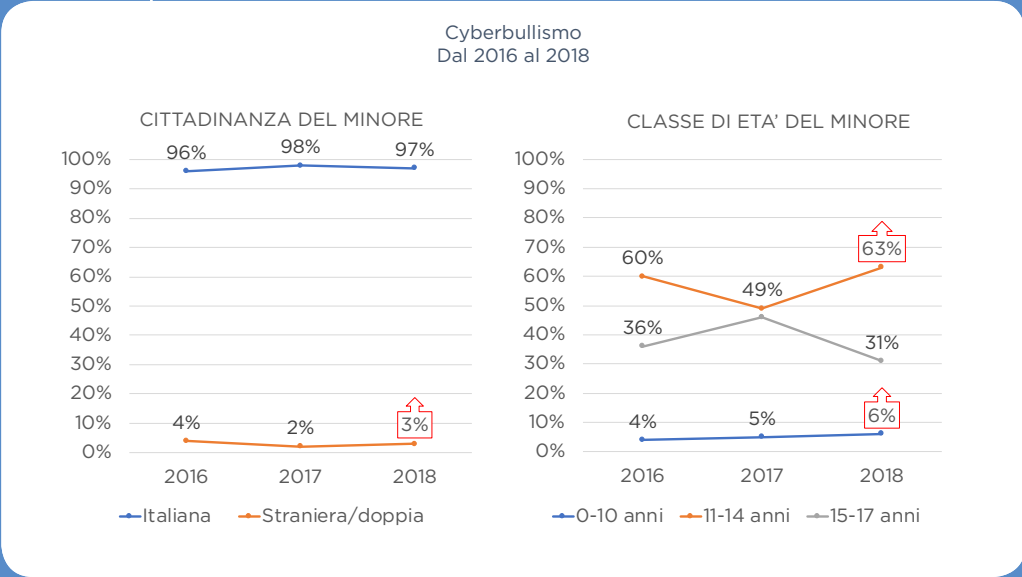
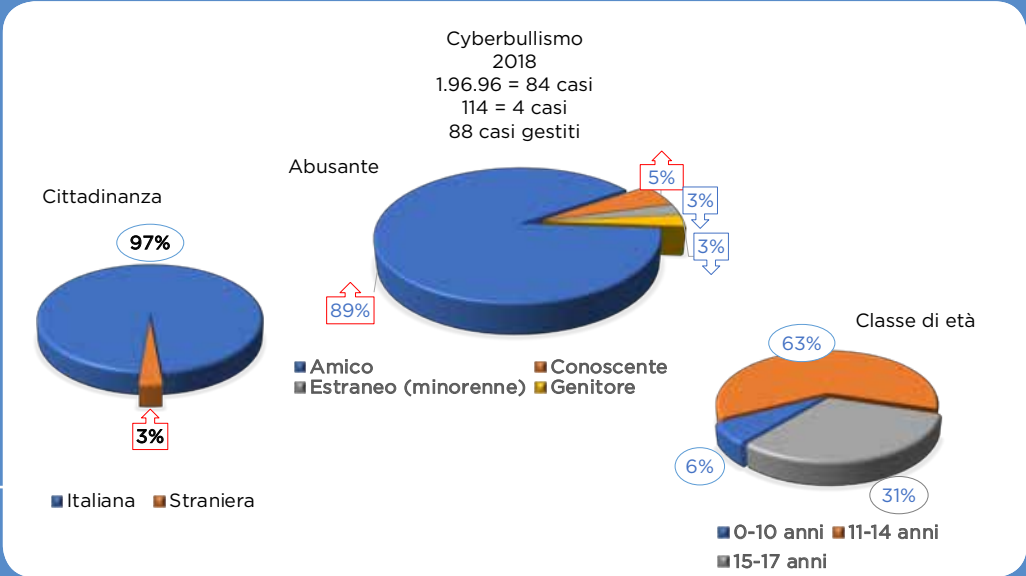
	8-11 anni	12-18 anni
Trovare informazioni discordanti	15	26
Trovare informazioni che si sono rivelate false	16	22
Leggere informazioni che mi hanno terrorizzato	14	20



Focus: BULLISMO E CYBERBULLISMO - Dati 2018

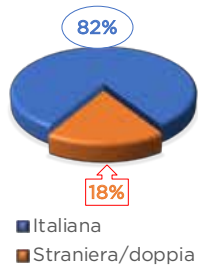
Centro Studi di Telefono Azzurro



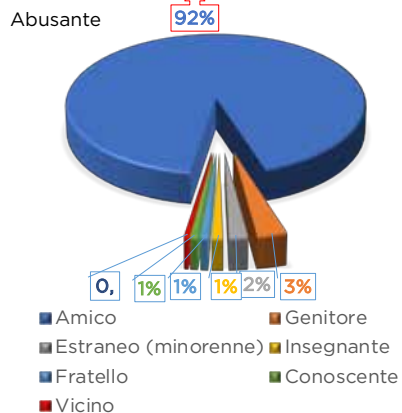


Bullismo 2018
 366 casi gestiti
 1.96.96 = 358 casi
 114 = 8 casi

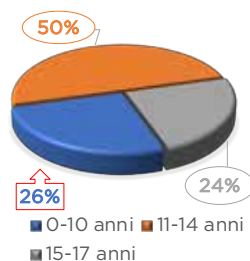
Cittadinanza



Abusante

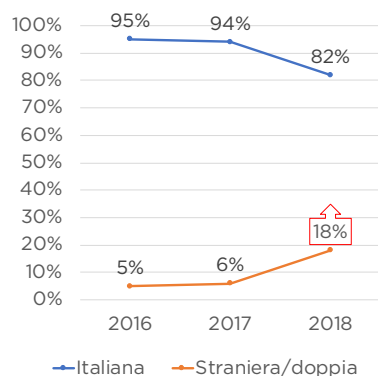


Classe di età

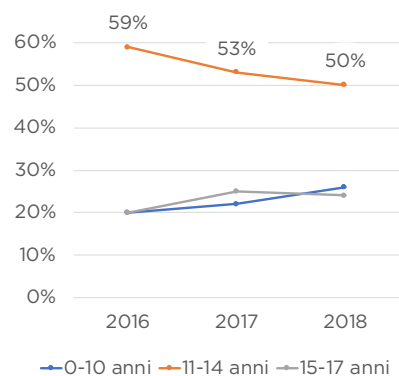


Bullismo Dal 2016 al 2018

CITTADINANZA DEL MINORE

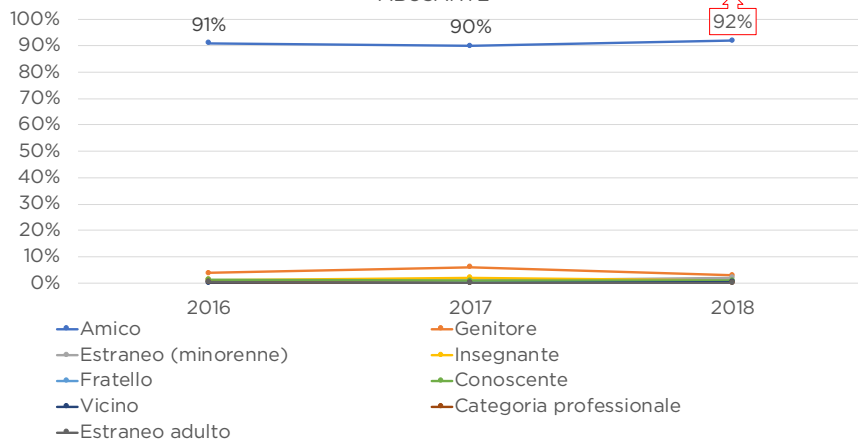


CLASSE DI ETA' DEL MINORE

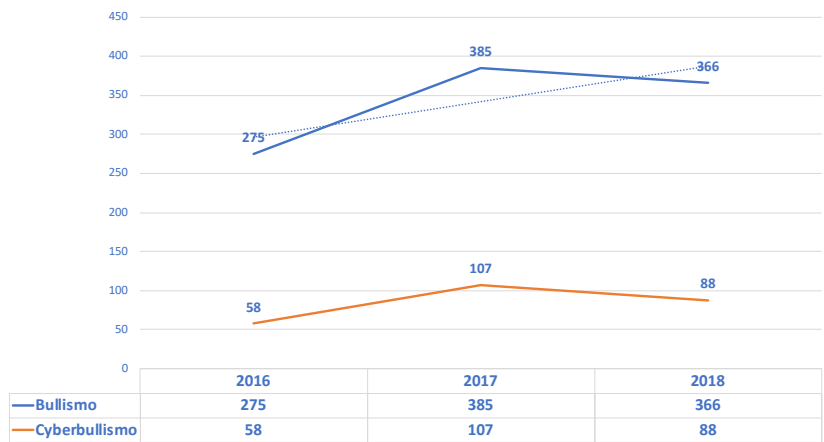


Bullismo Dal 2016 al 2018

ABUSANTE



Bullismo e cyberbullismo
Casi gestiti dal 2016 al 2018



LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

ISMU: da Telefono Azzurro cultura e iniziative

“Tra i tanti meriti che vanno riconosciuti al Telefono Azzurro mi preme sottolinearne almeno quattro. Il primo, forse meno evidente ma ritengo fondamentale, è quello di avere nel tempo elaborato, approfondito e diffuso una cultura dei diritti dei minori accompagnandola e sostenendola da una serie di indicazioni e di iniziative finalizzate a innervarla nel territorio nazionale. Questa elaborazione culturale trova peraltro la sua linfa nella preziosa attività svolta da oltre trent'anni da Telefono Azzurro, diventato ormai un autorevole portavoce dei problemi dei bambini e degli adolescenti che vivono situazioni di bisogno e di disagio e che vengono aiutati tramite molteplici attività e progetti quali le linee di ascolto e di emergenza, nonché assicurando un valido supporto psicopedagogico.

La seconda sottolineatura riguarda la capacità dimostrata da Telefono Azzurro di costruire - insieme a istituzioni, associazioni nazionali e internazionali - delle reti in grado di offrire servizi di aiuto efficaci e di qualità, finalizzati non solo alla prevenzione delle situazioni di disagio ma anche ad assicurare il benessere dei minori. La terza sottolineatura è quella di aver consolidato la propria presenza anche all'interno dell'intero sistema scolastico, diventando ente di formazione accreditato dal MIUR. In questo ambito Telefono Azzurro propone, tramite il proprio progetto Educazione, laboratori interattivi di sensibilizzazione e prevenzione primaria adottando nuove metodologie e buone pratiche finalizzate alla prevenzione, riduzione e contrasto della dispersione scolastica, di ogni forma di discriminazione ed esclusione del disagio giovanile nelle sue molteplici manifestazioni.

La quarta sottolineatura concerne l'attenzione costante ai mutamenti in atto per intervenire costruttivamente in essi. A questo riguardo, esemplare è il crescente interesse per le nuove tecnologie digitali, nonché per gli strumenti e i canali utilizzati dai bambini e dagli adolescenti.

Questi cenni mettono chiaramente in evidenza quanto sia prezioso il lavoro svolto dal Telefono Azzurro, che va pertanto sostenuto, in particolare in un momento storico come l'attuale, contrassegnato da notevoli problematiche anche e soprattutto in ambito educativo”.

prof. Vincenzo Cesareo
Segretario Generale
Fondazione ISMU - Iniziative e Studi sulla Multietnicità



CONDIVISIONE E PROGETTI INTERNAZIONALI

CONDIVISIONE E PROGETTI INTERNAZIONALI

Un elemento di centrale importanza per l'attività di Telefono Azzurro è rappresentato dalla sua costante partecipazione a progetti di rilevanza internazionale insieme ad altre Associazioni, Istituzioni e servizi per la prevenzione e l'intervento in situazioni di abuso all'infanzia e all'adolescenza e la promozione dei diritti di bambini e ragazzi. Quanti si occupano di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza, infatti, non possono esimersi dal ragionare in termini internazionali. Internet, che permea oggi la vita di bambini e adolescenti, ha abbattuto ogni confine nazionale ed impone una riflessione ed un confronto, nonché strategie di intervento, di più ampio respiro. Fenomeni come la produzione e la diffusione del cosiddetto Child Sexual Abuse Material on-line sono, infatti, di rilevanza globale.

Il dialogo sulle best practice presenti in Europa permette di promuoverne la loro implementazione a livello nazionale. La costituzione di network operativi consente, al tempo stesso, di offrire servizi di aiuto efficaci e di qualità, nonché la promozione di una cultura dell'infanzia più attenta ai diritti dei bambini, finalizzata non solo alla prevenzione delle situazioni di disagio, ma soprattutto alla promozione del benessere dei minori.

Alle attività svolte da Telefono Azzurro nell'ambito dei progetti europei si aggiunge dunque l'attività connessa alla partecipazione dell'Associazione ai più importanti network internazionali in materia di protezione dei minori.

**Conoscere,
condividere e
collaborare.
Il confronto e
le esperienze
internazionali.**

I network internazionali

Telefono Azzurro partecipa attivamente ad alcuni dei principali network internazionali in difesa dei diritti dei minori, tra cui:



Child Dignity Alliance

Creata nell'ottobre del 2017 in occasione del Congresso internazionale "Child Dignity in the Digital World" in collaborazione con Telefono Azzurro, We Protect e CCP della Pontificia Università Gregoriana. Unisce esperti a livello globale al fine di combattere, su più livelli, i rischi del mondo digitale e le sue sfide.

La sfida per l'anno 2018 e per il futuro consiste nell'implementare

quella che è la strategia condivisa con i partecipanti della Conferenza e esplicitata nei punti della “Declaration of Rome” del 2017: ricerca e produzione di statistiche, elaborazione di policy, creazione di risorse e di network su scala internazionale, al fine di garantire la protezione di bambini e adolescenti, sulla base di una “Global Action”.

ICMEC (International Centre for Missing and Exploited Children)

È un movimento globale per proteggere i minori scomparsi e sfruttati sessualmente. Si occupa inoltre, da oltre vent’anni, di attività di advocacy e di formazione delle Forze dell’Ordine internazionali e dei professionisti dell’ambito medico e dell’educazione.

INHOPE

Promuove la cooperazione tra le hotline del mondo per la lotta ai contenuti illegali su Internet (es. Child Sexual Abuse Material). Riunisce 46 hotline di 41 Paesi e promuove la diffusione di best practice nel network.

Missing Children Europe

È la federazione europea per i minori scomparsi e sfruttati sessualmente. Riunisce 30 organizzazioni di 26 Paesi europei con l’obiettivo di sviluppare sistemi di prevenzione e protezione per bambini e adolescenti scomparsi, anche in situazioni di migrazione, e vittime di abuso.

INSAFE

Network promosso dalla Commissione EU nell’ambito del Safer Internet Programme; riunisce le diverse realtà che si occupano di comprendere le problematiche legate alla vita online di bambini e ragazzi, promuovendo un uso responsabile e sicuro della Rete e delle nuove tecnologie ed azioni con giunte da parte di istituzioni, aziende ed associazioni.

EAN

Rete Europea Anti-bullismo che contribuisce all’organizzazione di azioni anti-bullismo e alla formazione di una strategia comune contro il problema a livello europeo.

Child Helpline International

Istituito nel 2003, riunisce 178 helpline di 146 Paesi di tutto il mondo a sostegno di bambini e adolescenti. Coordina lo scambio di conoscenze, best practice e dati tra i membri del network allo scopo di dare voce ai diritti dei minori.

ENABLE

ENABLE (European Network Against Bullying in Learning and Leisure Environments) è un network coordinato da European Schoolnet, che coinvolge diversi paesi tra cui Belgio, Croazia, Danimarca, Grecia e Regno Unito. Si pone l’obiettivo principale di contrastare il bullismo secondo un approccio olistico, grazie al quale i ragazzi sono stimolati ad esercitare attivamente i propri diritti a casa, scuola, in classe e nei gruppi dei pari. Il suo scopo è combattere il bullismo, sostenere

e informare i giovani, migliorare i rapporti tra studenti, genitori e insegnanti e promuovere un clima positivo e sereno nelle scuole. Il piano operativo del network prevede il coinvolgimento attivo degli studenti, in qualità di peer supporter, nell'organizzazione di attività e iniziative per la prevenzione del bullismo e la promozione della prosocialità. Il network monitora inoltre che le politiche volte a disciplinare il bullismo riflettano l'interesse dello studente, assicurandosi che le stesse siano recepite e applicate dalla comunità scolastica.

Telefono Azzurro partecipa attivamente alle occasioni di confronto promosse dal network, contribuendo alle riflessioni anche attraverso la condivisione di case study e ricerche condotte sul proprio territorio nazionale in tema di bullismo e cyberbullismo. Il modello di Enable è stato applicato in alcuni interventi peer to peer rivolti agli studenti di alcune scuole secondarie di secondo grado, integrandolo al format laboratoriale già proposto dall'Associazione.

EENA

È un organismo indipendente italiano che dal 2002 si adopera per la conoscenza e l'implementazione del 112 nel nostro paese.





I progetti internazionali

Client Relationship Management (CRM)

Il progetto prevede lo sviluppo di un “Client Relationship Management (CRM)”, uno strumento di raccolta dati informatizzata, che permetterà a tutti i servizi 116000, che fanno parte del network di MCE, di registrare i dati relativi ai casi di bambini utilizzando gli stessi tools. Telefono Azzurro fa parte dei 5 Paesi che stanno realizzando la fase pilota del progetto stesso (Croazia, Francia, Italia, Polonia e Portogallo). Lo strumento è stato concepito per garantire la standardizzazione della metodologia di raccolta dati e la facilitazione del lavoro dei case - manager e degli operatori di servizio.

Minimising violence through quality control: Monitoring and evaluating 116000 hotlines to prevent, support and protect missing children

Il progetto, finanziato dalla Commissione Europea attraverso il programma Daphne, si propone di sviluppare una serie di standard e indicatori di qualità in base ai quali è stato costruito un meccanismo di accreditation al quale verranno sottoposte tutte le hotline per minori scomparsi.

Not - Found page Project

Il progetto prevede l'utilizzo delle “not - found pages 404” dei siti web (pagine rese non più disponibili/accessibili) per la diffusione delle immagini di bambini scomparsi.

European Antibullying Campaign Project. 2009-2010 Daphne call

Progetto per lo sviluppo di ricerche e strumenti educativi, consultabili sul sito <http://www.e-abc.eu/en/research/>.

Safeguarding Unaccompanied Migrant Children by reinforcing the integration of the 116000 hotline for Missing Children within the Italian Child Protection System (Ottobre 2016 - Gennaio 2018)

Progetto Pilota con 5 Prefetture Italiane, co-finanziato dalla Commissione Europea, e sviluppatosi sulla base dei seguenti obiettivi:

- 1) formare i professionisti dell'hotline 116000 su specifici temi relativi alla promozione e tutela dei diritti dei minori stranieri non accompagnati al fine di supportare i diversi attori istituzionali e non, coinvolti nella prevenzione e risposta al fenomeno della scomparsa dei MSNA;

- 2) creare un sistema integrato di attori capaci di fornire risposte efficaci al fenomeno della scomparsa dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), attraverso il rafforzamento delle capacità dei professionisti responsabili di servizi e istituti di tutela rivolti agli MSNA e mediante il rafforzamento della collaborazione e della sinergia tra le 5 Prefetture e la Hotline 116000.

Il 9 ottobre Telefono Azzurro sottoscrive con ICMEC - International Centre for Missing & Exploited Children un importante memorandum con il quale entra a far parte del Global Missing Children Network-GMCN, un network composto da 28 paesi in 5 continenti composto da esponenti delle forze dell'ordine e organizzazioni non governative che lavorano su questioni relative ai bambini scomparsi, tra cui prevenzione, indagini e recupero.

In occasione dell'Assemblea Generale di Missing Children Europe, svoltasi a Bruxelles il 6 e 7 novembre, il Telefono Azzurro vede nominato tra i membri del nuovo board un proprio rappresentante. Il 20 novembre, in occasione della Giornata internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza il Telefono Azzurro partecipa all'evento organizzato dal Dipartimento per le politiche della famiglia e il MIUR sul tema "Cyberbullismo e collaborazione tra famiglie e istituzioni per la prevenzione e la protezione dei minori coinvolti".



Progetto AMINA

Nel corso della seconda edizione della Conferenza internazionale "Lost in Migration", tenutasi a Bruxelles l'11 e il 12 aprile 2018, Missing Children Europe - una federazione che riunisce 31 organizzazioni non governative attive in 27 Paesi dell'Unione Europea impegnata da anni a difesa dei bambini scomparsi e contro il loro sfruttamento, attraverso la gestione della linea telefonica europea per i bambini scomparsi 116000, di cui il Telefono Azzurro è l'unico partner italiano - è stata presentata l'app Minila. Questa app costituisce una delle attività previste nell'ambito del progetto Amina.

Il progetto Amina nasce dalla consapevolezza che in un mondo sempre più digitalizzato e interconnesso, per riuscire a contrastare efficacemente la scomparsa dei minori e offrire loro un'adeguata protezione, sia necessario mettere in campo una vera cooperazione transfrontaliera. Da qui è nata l'idea di un progetto europeo multi-agency chiamato Amina, finanziato dalla H&M Foundation, guidato da Missing Children Europe e coordinato in Italia da Telefono Azzurro, che ha l'obiettivo di sviluppare strumenti pratici e innovativi per migliorare lo scambio transfrontaliero d'informazioni.

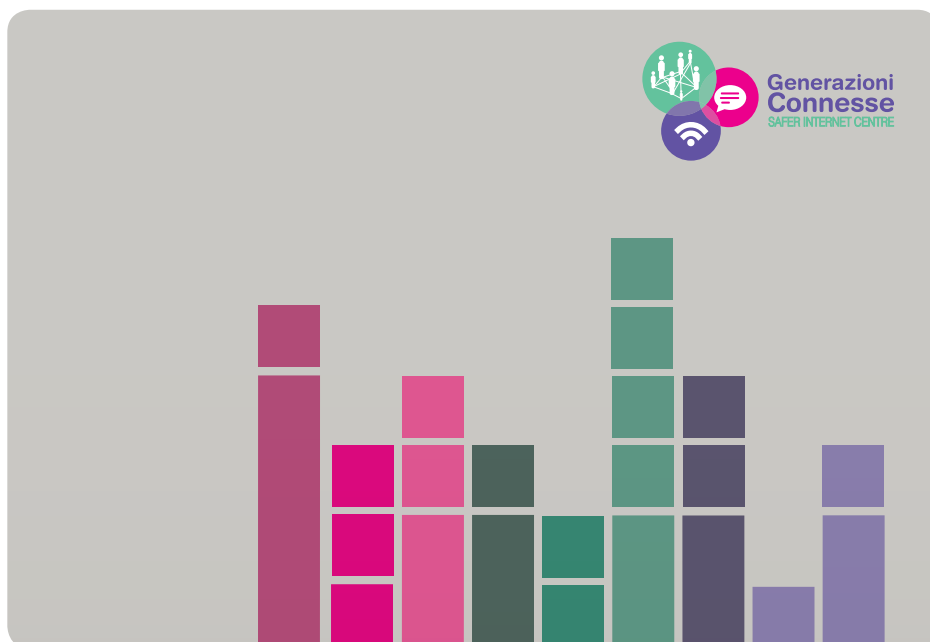
La app Minila ha l'obiettivo di fornire ai minori stranieri non accompagnati appena arrivati in uno dei paesi dell'Unione Europea tutte le informazioni utili alla vita quotidiana, quelle sui propri diritti e sulle procedure da seguire per la richiesta di protezione internazionale, per la domanda di ricongiungimento familiare, per l'assegnazione del tutor legale o del tutore volontario attraverso un elenco puntuale dei servizi presenti sul territorio mediante un sistema di geolocalizzazione.

L'app è disponibile in cinque lingue - inglese, francese, arabo, persiano e tigrino - e sarà accessibile in otto paesi considerati strategici: Belgio, Svezia, Regno Unito, Francia, Bulgaria, Italia, Germania e Grecia.

Tra le principali finalità del progetto Amina delineate da Missing Children Europe e dai suoi partner Europei vi è il miglioramento degli standard operativi per facilitare il lavoro quotidiano dei professionisti che lavorano sui casi internazionali di minori non accompagnati a rischio di sparizione e/o sfruttamento in Europa. Identificando i punti di debolezza del sistema esistente, la task force all'interno del progetto vuole elaborare suggerimenti e linee guida per una cooperazione più efficace ed efficiente tra le autorità competenti. Nell'ambito delle attività del progetto Amina, il 13 ottobre 2018 si è tenuto a Ragusa, organizzato da Telefono Azzurro quale partner italiano del progetto di Missing Children Europe, il workshop nel corso del quale sono state coinvolte tutte le diverse realtà locali che quotidianamente hanno a che fare con la gestione di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) in una delle zone con una maggiore incidenza di sbarchi in Italia. Il workshop, basato sull'esame di ciò che accade a partire dalla simulazione di una segnalazione di scomparsa sul territorio italiano di una bambina eritrea. Alla tavola rotonda ha partecipato la Prefettura e il Comune di Ragusa, gli operatori della Croce Rossa Italiana e di altre realtà associative presenti sul territorio.



Dalla riflessione sono emersi diversi temi, soprattutto in merito alla necessità: di creare delle strutture di accoglienza specificatamente dedicate ad accogliere esclusivamente minori evitando che siano collocati in centri riservati agli adulti; di agevolare la realizzazione di procedure e modalità di lavoro maggiormente condivise; di creare mirate campagne di sensibilizzazione per coinvolgere la cittadinanza e le varie comunità di stranieri, cercando di aumentare il numero dei tutori volontari; di sburocratizzare le procedure di richiesta di asilo e ricongiungimento familiare le cui complessità e durata è tra le principali cause che inducono i minori non accompagnati a lasciare le strutture d'assistenza nazionali.



Progetto SIC III - Generazioni Connesse

Nel corso dell'anno 2018 si è conclusa la terza edizione del progetto Sic - Generazioni Connesse partita nel luglio del 2016. Il programma nasce da un co-finanziamento dalla Commissione Europea nell'ambito del programma "Connecting Europe Facility" (CEF), programma attraverso il quale la Commissione promuove strategie finalizzate a rendere Internet un luogo più sicuro per gli utenti più giovani, promuovendone un uso positivo e consapevole.

Telefono Azzurro è membro del Comitato Esecutivo del progetto in collaborazione con Save the Children Italia e il MIUR nel ruolo di coordinatore. Fanno inoltre parte del partenariato il Ministero dell'Interno-Polizia Postale e delle Comunicazioni, l'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Università degli Studi di Firenze, Università degli studi di Roma "La Sapienza", Skuola.net, Cooperativa E.D.I. e Movimento Difesa del Cittadino, Agenzia Dire che costituiscono il consorzio del Safer Internet Centre Italiano.

L'attività dell'associazione nel corso dell'ultimo anno è stata varia e complessa ed ha impattato su tutte le aree di progetto che includono:

- attività di comunicazione e sensibilizzazione
- attività di formazione
- attività di informazione
- helpline
- hotline

In particolare, l'associazione ha contribuito in modo sostanziale alla gestione delle attività formative sia da un punto di vista di creazione dei contenuti, sia attivandosi con i propri formatori sul tutto il



territorio nazionale svolgendo le seguenti attività nelle scuole iscritte al progetto:

- laboratori formativi dedicati agli alunni degli ultimi due anni della scuola primaria;
- dibattiti in plenaria dedicati agli studenti della scuola secondaria di secondo grado
- formazione specifica al team di docenti referenti del progetto
- incontri di formazione dedicati ai genitori

Nel complesso Telefono Azzurro ha raggiunto nel 2018 un totale: 243 docenti; 2775 studenti (tra primaria e secondaria); 755 genitori.

La linea di supporto e consulenza di Telefono Azzurro 19696 messa a disposizione del progetto come Helpline del progetto ha gestito un totale di circa 4000 casi nel periodo di riferimento.

In media le richieste ricevute relative ad una problematica con il digitale sono state di circa 90 ogni tre mesi. Quindi, i casi relativi a Internet erano il 12,78% del numero totale di casi, mentre gli argomenti relativi a Internet erano il 6,21% di tutti gli argomenti. Anche durante il 2018, Telefono Azzurro ha mantenuto costante l'attenzione sulle cosiddette nuove forme di abuso che vedono nella Rete e nella tecnologia un fertile terreno di sviluppo e diffusione. Oltre alla gestione di tale casistica attraverso i canali dell'associazione, Telefono Azzurro ha garantito 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, nella cornice del Safer Internet Centre III, Telefono Azzurro gestisce una delle due hotlines di segnalazione, ovvero "Clicca e segnala". Attraverso l'apposito link ospitato sia sul sito di Telefono Azzurro <https://www.azzurro.it/it/clicca-e-segnala>, sia sul sito del 114 Emergenza Infanzia alla voce "Segnalazioni" <http://114.it/segnalazioni/>, Telefono Azzurro riceve segnalazioni di contenuti illeciti e/o dannosi presenti online e sui Media. Il form di segnalazione è strutturato attraverso menù a tendina in grado di guidare l'utente nella condivisione delle informazioni in suo possesso al momento della segnalazione. Ogni utente può procedere alla segnalazione mantenendo l'anonimato, oppure condividendo le proprie generalità. Le informazioni segnalate 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.

Nel periodo dal primo luglio 2017 al 31 dicembre 2018 la hotline di Telefono Azzurro ha ricevuto 3.043 segnalazioni, di cui 2.742 relativi a contenuti pedopornografici.

Secondo le informazioni fornite dal segnalante, 1691 contenuti segnalati sono risultati essere ospitati su website, 109 su chat in real time, 1257 su altre piattaforme, primariamente social networks. Inoltre, coerentemente con quanto indicato in precedenza, le 3.043 segnalazioni sono state inviate al CNCPO, mentre 2715 segnalazioni sono state condivise con altre hotline del network INHOPE, network che riunisce 46 hotline di 41 Paesi nella lotta ai contenuti illegali su Internet.

Tutto il materiale, approfondimenti ed eventi son scaricabili al seguente link: <http://www.generazioniconnesse.it>





PROGETTI NAZIONALI

PROGETTI E AREE DI SVILUPPO NAZIONALI

PROGETTO: NON STIAMO ZITTI: PROPOSTA INTEGRATA TRA ASCOLTO E AZIONE CONTRO IL BULLISMO

Il Protocollo d'Intesa stipulato tra Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e SOS - Il Telefono Azzurro Onlus (8 febbraio 2017) e della Convenzione stipulata a Luglio 2017 tra "MIUR - Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione" e l'Associazione "S.O.S. - Il Telefono Azzurro ONLUS" che ha per oggetto la realizzazione del progetto "Non stiamo zitti: proposta integrata tra ascolto e azione contro il bullismo", rinnova l'impegno di Telefono Azzurro a collaborare con il sistema educativo e formativo per lo studio e l'attuazione di metodologie e buone pratiche finalizzate alla prevenzione, riduzione e contrasto della dispersione scolastica, di ogni forma di discriminazione ed esclusione, del disagio giovanile nelle sue diverse forme di manifestazione ed espressione. La Convenzione conferma la necessità di realizzare una serie di iniziative atte a rafforzare - attraverso la sinergia con il Miur - le attività di prevenzione, sensibilizzazione e contrasto contro il bullismo scolastico, in tutte le sue forme e manifestazioni.

Tale Progetto ha pertanto lo scopo di dare continuità alle azioni già avviate, a partire da una precedente convenzione siglata nel Dicembre 2014, rispondendo all'esigenza sempre più crescente di fornire al personale della scuola, agli studenti e alle famiglie strumenti adeguati per far fronte a situazioni di bullismo scolastico e cyberbullismo, considerato il fatto che Internet permea ormai la vita di bambini e adolescenti, incidendo significativamente sulle loro relazioni.

AMBITI DI INTERVENTO: creazione e diffusione di una cultura orientata al rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza attraverso l'offerta di spazi di ascolto e di supporto nonché di attività mirate di sensibilizzazione e di formazione con l'obiettivo di prevenire e/o contrastare situazioni di bullismo.

È articolato su alcuni assi tematici portanti, coerentemente con le attività "core" dell'Associazione:

- Ascolto e Consulenza. Linea Nazionale Contro il Bullismo a Scuola 19696 e chat
- Interventi in Emergenza. Interventi sul campo del Team "Non stiamo zitti"
- Formazione e prevenzione. Network scuole "Non stiamo zitti": Peer Education e E-learning
- Sensibilizzazione e comunicazione. Azioni "Non stiamo zitti" e diffusione di contenuti

ASCOLTO E CONSULENZA. LINEA NAZIONALE CONTRO IL BULLISMO A SCUOLA: LINEA 19696 E CHAT

Per tutta la durata del progetto Telefono Azzurro ha garantito l'operatività della Linea 19696 sia attraverso la risposta telefonica sia attraverso la chat accessibile dal sito www.azzurro.it/chat.

La consulenza psico-pedagogica è stata erogata secondo la procedura elaborata e condivisa con il MIUR attraverso un documento di progetto approvato, che ha previsto una stretta collaborazione tra gli operatori dell'associazione e gli operatori del MIUR.

CASISTICA GESTITA (dal 1 settembre 2017 al 31 agosto 2018):

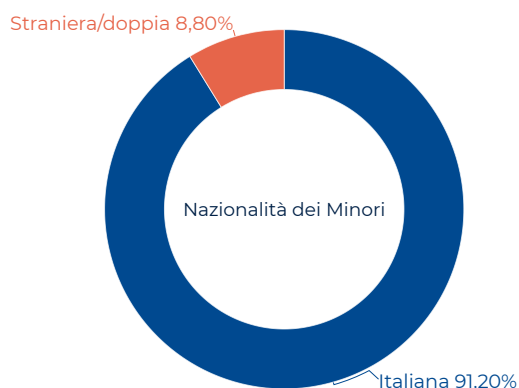
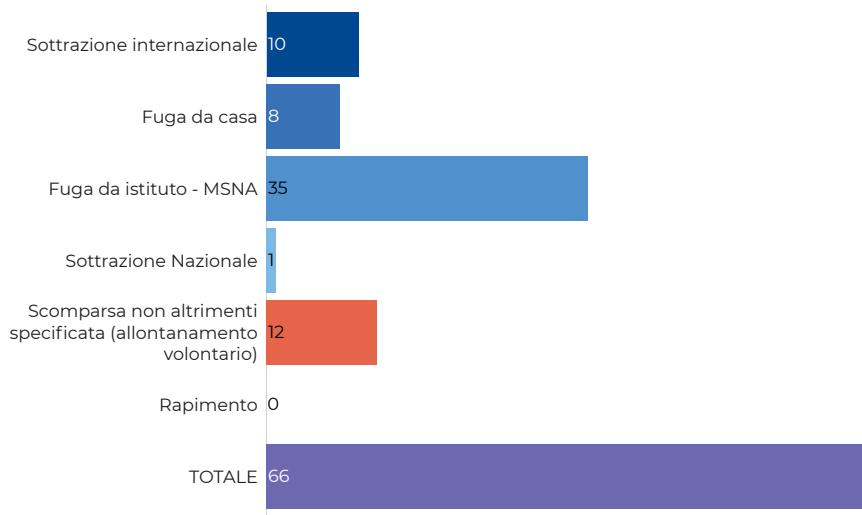
- Nell'anno scolastico 2017/2018, Telefono Azzurro ha gestito più di un caso al giorno relativo a bullismo e cyberbullismo, attraverso la linea e la chat 19696, per un totale di 453 casi;
- Dei 453 casi gestiti, l'81% riguarda situazioni di bullismo, mentre le richieste di aiuto per casi di cyberbullismo rappresentano il 19%;

Attenti ai problemi primari dei minori nel nostro Paese

- Nel 31,3% dei casi, bullismo e cyberbullismo sono problematiche che si presentano insieme ad altre tipologie di disagio, le quali costituiscono la motivazione primaria della richiesta di aiuto;
- Maschi e femmine risultano essere vittime di bullismo e cyberbullismo in percentuali simili (rispettivamente 47% e 54%);
- Le vittime di cyberbullismo sono in prevalenza femmine (62% delle vittime di cyberbullismo);
- In 1 caso su 2 le vittime di bullismo e cyberbullismo sono preadolescenti (fascia di età 11-14 anni);
- Il 72% di tali problematiche avviene nel contesto scolastico;
- Nella quasi totalità dei casi, viene indicato come responsabile un amico (96%).

Nel periodo dal 1 settembre 2017 al 31 agosto 2018, Telefono Azzurro, attraverso la linea telefonica e la chat, ha gestito 453 casi relativi a situazioni di bullismo e cyberbullismo. Queste ultime costituiscono il 16,4% delle consulenze totali gestite dal Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro nel periodo indicato (2.766).

In 311 casi, bullismo e cyberbullismo costituiscono la motivazione principale di richiesta di aiuto, mentre nei restanti 142 casi le motivazioni di bullismo e cyberbullismo si configurano come elementi secondari che, seppur presenti, non costituiscono le cause prevalenti del disagio in oggetto della consulenza. In questi casi, i bambini e i ragazzi riportano altri tipi di problematiche, oltre a bullismo e cyberbullismo, quali: sofferenze psicologiche relative all'area della salute mentale, situazioni di presunto abuso e violenza intra-familiare e/o nel contesto scolastico e/o nei contesti di aggregazione. Sulla base di queste evidenze, Telefono Azzurro sostiene attivamente approcci preventivi e modalità di intervento che partano da un'analisi dettagliata di un fenomeno che è da considerarsi complesso e multi-dimensionale.



Dei 453 casi gestiti per bullismo e cyberbullismo, la maggior parte ha riguardato richieste di aiuto per affrontare situazioni di bullismo (80%), mentre i casi che hanno avuto come oggetto prevalentemente episodi di cyberbullismo equivalgono al 19% (grafico 2).

L'età del minore vittime della situazione di disagio, varia in base alla tipologia di fenomeno, e quindi, a seconda del fatto che si tratti principalmente di bullismo o di cyberbullismo.

Infatti, il bullismo risulta essere oggetto delle richieste di aiuto di bambini preadolescenti (50,5%); sembra riguardare in misura minore i bambini dai 6 ai 10 anni (27%) e i ragazzi adolescenti dai 15 ai 17 anni (23%).

Allo stesso modo, i casi di cyberbullismo gestiti dal Centro Nazionale di Ascolto 19696 riguardano maggiormente la fascia di età 11-14 anni, diminuendo con l'aumentare dell'età: il 35% delle vittime di cyberbullismo è un adolescente dai 15 ai 17 anni.

Le regioni da cui proviene un maggior numero di richieste di aiuto sono la Lombardia (19,6%), il Lazio (18,3%), la Campania (8,9%), il Piemonte (8,6%), l'Emilia Romagna (8,3%) (grafico 8).



INTERVENTI IN EMERGENZA

Telefono Azzurro ha continuato a garantire nell'arco di tempo del progetto la propria disponibilità nell'attivare azioni in loco in situazioni di emergenza, presso le scuole ed i territori interessati, su richiesta e d'intesa con la Direzione Generale per lo Studente presso il MIUR e con i referenti del bullismo presso gli Uffici Scolastici Regionali.

In particolare è intervenuta:

- Relazione al Convegno: "Bullismo, il nemico invisibile", Istituto Comprensivo Fiorentino, Montalbano Jonico (MT) 16 febbraio 2018
- Intervento presso l'Istituto Alberghiero C. Baronio di Sora (FR) 23-24 maggio 2018.

Alcuni episodi di bullismo scolastico richiedono l'urgente presa in carico di un'intera classe/scuola/comunità di studenti/genitori/insegnanti particolarmente coinvolti, sofferenti o scossi emotivamente dalla portata e/o dalle conseguenze che si sono generate.

A seguito della richiesta pervenuta da parte del Miur, di intervenire nel suddetto Istituto, Telefono Azzurro si è attivato nell'immediato a supporto delle necessità e bisogni, in particolare del corpo Docente al fine di dare un segnale importante di presenza, supporto e punto di riferimento.

Le attività si sono realizzate attraverso percorsi di analisi dei bisogni e gestione delle criticità segnalate:

Analisi Bisogni/Coordinamento MIUR-Scuola e Telefono Azzurro

Questa prima fase di concerto con tutti gli attori coinvolti ha avuto l'obiettivo di effettuare un'analisi dei bisogni, dei fattori protettivi e di rischio individuati per delineare la tipologia di intervento e le strategie da adottare nella classe, in funzione della specificità della classe. Si sono realizzati quindi tavoli di confronto con la Dirigente Scolastica e corpo docente e una sessione formativa con tutti i Docenti dell'Istituto.

Intervento nelle classi del biennio

Dopo una prima fase di analisi dei bisogni dei Docenti e di formazione si è proceduto con un'analisi dei bisogni nelle 7 classi del biennio indicate dalla Scuola al fine di poter attivare un primo confronto con i ragazzi volto a sensibilizzarli rispetto alla tematica del Bullismo. È stata un'occasione per far conoscere agli studenti il servizio 19696 e chat per offrire loro supporto per la gestione emotiva degli eventi che li vede direttamente o indirettamente coinvolti. L'analisi dei bisogni ha avuto l'obiettivo di valutare quali interventi più opportuni da proporre e realizzare al fine di prevenire ulteriori situazioni critiche legate a dinamiche di gruppo disfunzionali. È stato somministrato a ciascun alunno delle 7 classi un questionario con l'obiettivo di effettuare un'analisi dei bisogni, al fine di una valutazione puntuale e mirata sulla tipologia di attività più opportuna da realizzare e quali classi coinvolgere.



SENSIBILIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Telefono Azzurro ha realizzato nel periodo in oggetto attività di comunicazione online e offline utili a favorire la conoscenza del servizio, promuovendo Linea antibullismo 19696 attraverso tutti i canali a sua disposizione.

Materiali per insegnanti, genitori ragazzi

Sono state revisionate, aggiornate, prodotte e distribuite le card sul bullismo destinate ai bambini e ai ragazzi. Le card presentano contenuti immediati per i ragazzi e riassumono alcune delle strategie più importanti per contrastare il bullismo, nei suoi diversi ruoli. Sono stati inoltre elaborati nuovi materiali di sensibilizzazione per le Scuole, destinati a ragazzi, genitori e insegnanti: locandine, infografiche e leaflet.

PROGETTO “COSTRUIENDO FUTURO: COESIONE SOCIALE E MARGINALITA’ GIOVANILI”

Tra le collaborazioni con altre realtà note dell’associazionismo italiano è da segnalare il legame stretto tra Telefono Azzurro e AICS (Associazione Italiana Cultura e Sport) nell’ambito della partecipazione al bando emanato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali nel corso del 2018.

Il progetto “Costruendo Futuro: Coesione Sociale e Marginalità Giovanili” intende promuovere eventi sportivi e culturali che siano occasione di inclusione sociali per i minorenni che vivono in condizione di marginalità o di rischio di marginalità. Il progetto, realizzato su 30 comuni italiani, prevede la formazione per gli operatori dei centri provinciali e gli assistenti sociali con l’obiettivo di trasferire le competenze necessarie a intraprendere una politica di tutela dei minori coinvolti. A seguire lo svolgimento delle attività sportive e culturali cui seguirà una valutazione sull’impatto sociale del progetto e sulle buone pratiche costruite, perché il piano diventi un format sociale replicabile.





CON LE ISTITUZIONI

Il confronto e la collaborazione con le istituzioni per rafforzare la cultura dei diritti dei bambini e adolescenti

Le attività di sensibilizzazione e formazione legate ai temi dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza rappresentano le priorità che Telefono Azzurro vuole conseguire con rinnovati metodi e attività insieme a quei soggetti istituzionali e non che in essi operano con competenza, offrendo contributi per la tutela del diritto costituzionale alla crescita sana ed equilibrata.

L'attività di Telefono Azzurro nei rapporti Istituzionali va dalla cura e l'incremento delle relazioni con gli stakeholders istituzionali, alla organizzazione di eventi pubblici di sensibilizzazione sulle tematiche legate alla mission della stessa.

A esse va aggiunta una specifica attività di studi, ricerca e monitoraggio parlamentare, unitamente alla costante informazione a mezzo di rassegne stampa su tematiche di interesse politico/istituzionale.

In particolare, è stata svolta un'intensa attività di relazione e di pianificazione progettuale volta a dare impulso alla "politica delle intese" realizzata negli anni da Telefono Azzurro con quelle Istituzioni e quegli Enti che, a vario titolo, costituiscono interlocutori privilegiati per l'Associazione per i fini istituzionali statuari che essi stessi perseguono: istituzioni della Repubblica a livello governativo, parlamentare, regionale, città metropolitane, enti locali. Il mantenimento e lo sviluppo dei contatti con le suddette sono stati svolti sia nei confronti dei vertici politici sia di quelli amministrativi, quali i Dipartimenti in seno ai Ministeri e alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, le forze dell'ordine, le Authority, le Agenzie nazionali.

Rilevante, anche, il lavoro di advocacy diretto all'ampliamento delle intese con gli stakeholder dell'Associazione. Attualmente il portfolio di intese e contatti comprende diversi attori su più materie: le associazioni del terzo settore, il mondo dell'industria, la politica, le istituzioni e le Università.

Nel 2018

Telefono Azzurro ha rafforzato le relazioni:

- con le **Istituzioni** al fine di promuovere proposte di leggi e piani di azioni e di intervento su tematiche anche specifiche quali per esempio il bullismo e cyberbullismo, e in un più ampio spettro, sulle politiche di intervento in rete in difesa dei diritti dell'infanzia
- con il mondo dell'**impresa**, con particolare attenzione a quella che ha fatto delle nuove tecnologie il suo core business, quale possibile strumento di leva e di sostegno alternativo al finanziamento pubblico e alle donazioni dei privati per la realizzazione dei suoi progetti
- con il **mondo associativo**, con particolare rilievo AICS e CNESC per le attività istituzionali ai fini da una parte di affrontare gli scottanti temi dell'abuso e bullismo (AICS), dall'altra per rafforzare la rete di rapporti associativi al fine di potenziare ed incrementare una migliore cultura del Servizio Civile Volontario

A seguito dell'insediamento, a giugno 2018, del nuovo Governo, l'attività istituzionale di Telefono Azzurro è stata immediatamente orientata ad avviare i contatti e l'interlocuzione con i nuovi componenti dell'esecutivo.

In particolare, con il decreto legge n. 86 di luglio venivano trasferite

al Ministro per la Famiglia e la Disabilità tutte le funzioni di indirizzo e coordinamento in materia di politiche per l'infanzia e l'adolescenza che nella precedente legislatura erano invece affidate al Dipartimento per le Pari Opportunità.

A seguito dell'incontro con il Ministro per la Famiglia si è avviata una comune riflessione - a partire dalle nuove deleghe del Ministro - circa una collaborazione sui temi del contrasto al bullismo e cyberbullismo, alla pedofilia e pedopornografia nonché sulla necessità di riattivare le attività dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza e dell'Osservatorio per il contrasto della pedofilia e della pornografia minorile.

Sono stati nuovamente avviati i contatti con il Ministero dell'Interno sia per il nuovo accordo per la gestione della Linea 116000 sui Bambini Scomparsi, sia per ipotizzare un Piano formativo riservato alle Forze dell'Ordine sui temi contrasto alla violenza sui minori.

Si sono avviati incontri anche con il neo Ministro dell'Istruzione per un confronto volto a rafforzare la collaborazione con il dicastero sui temi, in particolare, del contrasto al bullismo e al cyberbullismo e sui temi della formazione nell'epoca del digitale, giungendo nel febbraio del 2019, in occasione del Safer Internet Day, alla sottoscrizione del nuovo accordo di collaborazione tra il Telefono Azzurro e il MIUR. Nell'arco dell'anno si è intensificato il rapporto con altri mondi associative, tra cui AICS e CARITAS italiana per un rafforzamento della rete territoriale di supporto sulla linea 114 dedicata all'emergenza infanzia e per un piano possibile di sviluppo riguardante la Child Protection Policy.

Advocacy / Lobbying

- Attività di monitoraggio e drafting legislativo: progetti di legge in materia di bullismo e cyberbullismo (nazionale e regionali); terzo settore; minore straniero non accompagnato, ecc.
- Giornata nazionale contro la pedofilia e la pedopornografia: appello alle Istituzioni per azioni efficaci e concrete volte a prevenire e sconfiggere tale fenomeno
- Apertura e/o sviluppo dei dialoghi con: amministrazioni nazionali, regionali e comunali, istituzioni sportive, Università (LUISS Guido Carli e LUISS Business School, Sapienza, LUMSA, etc.), Authority, Istituto Superiore di Sanità e Agenzia Nazionale Giovani; CNESC.

Documenti di intesa

- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR): accordi a tutela del benessere dei bambini e degli adolescenti, con particolare attenzione al contrasto del fenomeno del bullismo e cyberbullismo in ambiente scolastico (validità triennale);
- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR): accordo annuale per interventi e prevenzione nelle scuole a contrasto del fenomeno del bullismo;
- CNESC: conferma di adesione alla rete CNESC per il Servizio Civile
- Servizio Civile Nazionale: approvazione e finanziamento dei progetti presentati
- DAP e Istituti Penitenziari: firmati accordi per rinnovo o apertura di nuove ludoteche e nidi nelle carceri. Intensificati rapporti e tavoli di confronto a livello nazionale e locale
- 116000 Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi: rinnovo del Protocollo di intesa tramite accordo di sponsorizzazione firmato con il Ministero dell'Interno;



I doveri degli adulti iniziano dallo smartphone

“Se v'è per l'umanità una speranza di salvezza e di aiuto, questo aiuto non potrà venire che dal bambino, perché in lui si costruisce l'uomo”.
Maria Montessori

I diritti dei minori si collocano all'interno dei diritti fondamentali dell'uomo, riconosciuti, oltre che nelle disposizioni nazionali, nei trattati e nelle dichiarazioni internazionali.

Lo stesso termine “minori” rimanda all'idea di “meno” in una prospettiva adultocentrica, quasi a voler sottolineare una condizione di minorità umana e quindi di assoluta incompiutezza e dipendenza da altri che ha condizionato il modo con cui per molto tempo si è guardato al minore, percependolo non come una persona umana con una propria individualità e identità da rispettare, non come individuo portatore di bisogni che devono trovare un soddisfacimento, ma come entità che deve essere plasmata ed educata dall'adulto, sottomesso al suo volere.

Solo negli ultimi trenta/quarant'anni l'ordinamento giuridico ha iniziato a riconoscere che il minore, sebbene soggetto in formazione, non ancora in possesso della capacità giuridica in virtù della minore età, non è solo portatore di meri interessi, ma è titolare di numerosi diritti, patrimoniali e di personalità.

In questo contesto, l'azione di Telefono Azzurro ha contribuito a rivoluzionare il costume e la coscienza culturale dei tempi, in cui la storia dei diritti dei minori si fonda su un nuovo modo di concepire il concetto di bambino e da una nuova attenzione che anche tale associazione ha contribuito a sviluppare per il soggetto in formazione, per le sue esigenze e i suoi bisogni di crescita.

Il minore è un essere umano un po' speciale, che esiste ed esercita i suoi diritti prevalentemente e con l'aiuto degli adulti che lo circondano.

La sua peculiarità è insita nella sua incapacità e vulnerabilità, caratteristiche che si concretizzano in bisogni particolari, nell'inconsapevolezza delle sue necessità, nell'impossibilità di far valere i suoi diritti.

Il valore generato da Telefono Azzurro sta nell'aver aiutato a comprendere che per aiutare il fanciullo a crescere e diventare adulto è necessario prevedere una protezione particolare, attraverso il rafforzamento dei diritti umani tradizionali e l'affermazione di diritti specifici e propri del suo status.

La consapevolezza che bambine e bambini di oggi saranno le donne e gli uomini protagonisti delle società di domani rappresenta una verità semplice ed allo stesso modo imprescindibile per costruire un contesto sociale che possa consentire lo sviluppo pieno e consapevole della loro personalità.

Attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro tematici, la Direzione Nazionale apporta il proprio contributo per lo sviluppo ed il rafforzamento degli strumenti investigativi più adeguati a fronteggiare le nuove esigenze emerse sul fronte delle condotte criminali che riguardano l'abuso e dello sfruttamento sessuale dei minori, per le quali la Direzione nazionale svolge le funzioni di coordinamento e di impulso qualora tali attività delittuose siano svolte in maniera associata ed organizzata.

Appare dato inequivocabile che la lotta allo sfruttamento sessuale

dei minori necessita di un'opera costante di integrazione funzionale a coagulare progetti, idee, valide strategie di contrasto al fenomeno e programmi operativi di ampia dimensione, che la Direzione Nazionale Antimafia e Antiterrorismo si propone di approfondire anche in seno all'Osservatorio sul fenomeno del contrasto al reato di pedopornografia a cui partecipa.

La complessità e l'evoluzione continua del fenomeno richiede una politica integrata tra azioni repressive e rafforzamento di strategie di prevenzione che non distolga mai lo sguardo dalle garanzie di tutela del minore, che va informato e preparato anche per affrontare con consapevolezza le attività giudiziarie che lo vedono coinvolto molte volte in qualità di testimone.

In tale contesto si inserisce il contributo offerto da Telefono Azzurro con cui si condividono le misure adottate per promuovere il rispetto totale dei diritti dei bambini e degli adolescenti e la tutela da abusi e violenze che possono pregiudicarne il benessere e il percorso di crescita



dott Giovanni Russo
Procuratore nazionale antimafia e antiterrorismo aggiunto

I doveri degli adulti iniziano dallo smartphone

“Lo smartphone è percepito come una console di videogiochi, ma è un potente oggetto multifunzionale con capacità di comunicazione verso qualsiasi sito web e persona. E’ una vera porta sul mondo. Nessuno lascerebbe un bambino o un adolescente vagare in città senza istruzioni, eppure i rischi connessi a un utilizzo irresponsabile dello smartphone sono equivalenti. La famiglia e la scuola sanno imporre limiti temporali, ma non buone pratiche, mentre è indispensabile che vi sia una fase, di durata inversamente proporzionale alla maturità, in cui il figlio sia tenuto per mano. Lo smartphone dovrebbe essere ricevuto solo dopo adeguata formazione e dopo dimostrazione che ci si sa muovere “in strada” in modo accorto. In questo, la presenza degli adulti è importante; l’isolamento è pericolosissimo, pertanto è bene giocare, navigare, comunicare insieme. Per gli adolescenti lo scenario è più critico: i bambini subiscono i rischi, gli adolescenti li cercano. Per loro la curiosità, i nuovi contatti, la visibilità social prevalgono su qualsiasi timore legato alla sicurezza. Nessun filtro tecnologico né controllo assillante può funzionare. Ma funziona la prossimità di rispetto: resi consapevoli e liberi, ma anche consci che in caso di pericolo o di emergenza noi adulti ci siamo, senza rimproveri né giudizi. Noi siamo lì, sempre disposti ad ascoltare.”

prof. Michele Colajanni
Professore di Sicurezza Informatica, Dipartimento di Ingegneria
“Enzo Ferrari”
Università di Modena e Reggio Emilia
Consigliere di Telefono Azzurro



CON LE AZIENDE

Insieme, un impegno congiunto per il presente e per il futuro

Di seguito alcune delle collaborazioni più significative relative a progetti che hanno coinvolto le aziende nel corso del 2018.

BPER

Prosegue la disponibilità della Banca per l'erogazione di un contributo a copertura parziale dell'affitto delle sedi di Modena

Cisco

Supporto per l'implementazione della nuova piattaforma integrata dei servizi di Ascolto ed Emergenza (sviluppo 2019)

Cremonini

Coinvolgimento dei dipendenti del 5xmille e ospitalità per l'anniversario di Telefono Azzurro

Deloitte e Fondazione Deloitte

Ideazione e sviluppo del nuovo portale azzurro.it (online entro fine 2019)

Facebook

Consolidati i rapporti mettendo a punto una collaborazione sui temi del suicidio e bullismo: l'utilizzo dell'intelligenza artificiale per facilitare l'identificazione di messaggi relativi a queste tematiche ed in Italia è SOS - Il Telefono Azzurro Onlus a gestire questa assistenza con Facebook, attraverso il numero 19696 e con la chat. Supporto e collaborazione in occasione del SID e sul tema della Sicurezza in Rete (sviluppo 2019)

FIL Foundation

Supporto nella ristrutturazione del Nuovo Centro di Ascolto e di Emergenza di Milano

Google

Avvio del progetto Vivi Internet al Meglio con sviluppo nel biennio seguente

Gucci

Supporto per la nuova infrastruttura integrata delle Linee di Ascolto e di Emergenza (sviluppo 2019)

Ikea

A supporto del progetto Bambini e Carcere presso alcuni Istituti Penitenziari

Italo NTV

A supporto della campagna 114

King Baudouin Foundation / My Play Green

Avviato progetto di riqualificazione dello spazio verde presso l'Istituto Penitenziario San Vittore a Milano

La7

Per la campagna SMS solidali in onda in febbraio e marzo 2019

Mediaset

Per la campagna SMS solidali in onda in febbraio e marzo 2019

Microsoft

collaborazione per la messa in cloud dell'infrastruttura IT dell'Associazione

RE/MAX

Continua la collaborazione per le campagne nazionali nelle piazze

RoadHouse

A supporto della campagna sui Diritti dei Bambini, 20 novembre 2018

Sky

Per la campagna SMS solidali in onda in febbraio e marzo 2019

Unicredit

Progetto formativo rivolto ai dipendenti dell'istituto bancario riguardante la genitorialità



LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

RE/MAX nelle piazze italiane con Telefono Azzurro

RE/MAX Italia, network immobiliare in franchising, dal 2005 sostiene Telefono Azzurro, Onlus che si occupa della difesa dei diritti di bambini e adolescenti da abusi e maltrattamenti. Da molti anni i consulenti immobiliari RE/MAX scendono in piazza in occasione dei due principali eventi di raccolta fondi promossi da Telefono Azzurro sostenendo così le attività dell'associazione attraverso il loro volontariato. "Molti anni fa abbiamo scelto di sostenere Telefono Azzurro perchè crediamo che i bambini siano il nostro futuro e debbano essere protetti, aiutati e tutelati".

Dario Castiglia
Presidente e Fondatore
RE/MAX Italia



20. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Creare una cultura dei diritti



La comunicazione svolge un ruolo fondamentale e strettamente correlato ad altre funzioni, quali la raccolta fondi, le attività progettuali, nonché quelle di advocacy.

Le campagne di comunicazione gestite nel corso del 2018 da Telefono Azzurro sono state finalizzate a implementare il bacino degli stakeholder interessati a conoscere e sostenere gli sviluppi progettuali dell'organizzazione e a far riconoscere l'associazione quale punto di riferimento nel settore dei diritti dell'infanzia.

AZZURRO CHILD

Azzurro Child è l'house organ di Telefono Azzurro, un giornale ricco di informazioni che racconta l'attività quotidiana dell'Associazione e promuove un dibattito continuo sulla cultura dell'infanzia. È destinato principalmente a implementare la capacità ricettiva dei sostenitori, fidelizzandoli, al fine di incrementare la raccolta fondi a sostegno delle attività dell'Associazione.

Nell'arco del 2018 sono stati pubblicati cinque numeri di Azzurro Child.



AREA WEB

Telefono Azzurro si avvale di diversi siti web con cui portare avanti i suoi servizi di ascolto, le sue attività progettuali, le sue campagne di comunicazione e le sue iniziative di raccolta fondi, che vanno a formare la sua presenza online totale.

Ogni sito web di Telefono Azzurro è destinato a una diversa funzione. www.azzurro.it è il sito istituzionale dell'associazione, mentre l'attività di sviluppo delle campagne sul web è sviluppata attraverso l'impiego dei siti satellite in occasione delle specifiche campagne.

Tutti i siti sono su cloud per un'ottimizzazione dei costi e un accentramento dell'infrastruttura tecnologica e web.

Il sito web www.azzurro.it è la vetrina istituzionale dell'Associazione: dal portale è possibile accedere ai servizi di consulenza ed emergenza, rimanere aggiornati sui progetti in corso, conoscere le iniziative di raccolta fondi, raccogliere informazioni sulle tematiche trattate, scaricare i documenti e le pubblicazioni di Telefono Azzurro.

Nel corso del 2019 è previsto lo sviluppo (pro bono) del nuovo portale di Telefono Azzurro da parte di Deloitte Digital (azienda di servizi di consulenza e revisione, la prima nel mondo in termini di ricavi e numero di professionisti in questo momento) in un'ottica molto di servizio su target diversificati (bambini, adolescenti, adulti).

azzurro.it in numeri

Media numero visite giornaliere 1.611

Media numero visite mese 49.002

Numero visite anno 2018 588.030

I social network in numeri

Facebook 88.341 fan

Twitter 6.593 follower

Instagram 1.771 follower

114.it: 4.300 utenti

nonstiamozitti.azzurro.it: 3.142 utenti

116-000.it: 5.210 utenti

giovaniprotagonisti.azzurro.it: 13.029 utenti

Campagne media e social

Campagne di sensibilizzazione e/o raccolta fondi 2018

- Campagna **5xmille**
- Campagna **Fiori d'Azzurro**
- Campagna **114**
- Ideazione **nuova campagna** "Il Vero Ascolto" (lancio febbraio 2019)



LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

Ridefinire la strategia online per interagire meglio



Fondazione Deloitte, grazie al lavoro di Deloitte Digital, si è impegnata nella ridefinizione della strategia online di Telefono Azzurro per identificare nuove modalità di comunicazione e interazione con bambini e adolescenti attraverso i media digitali. L'obiettivo comune della collaborazione si può riassumere nell'importanza che Fondazione Deloitte pone nei confronti dei giovani, soprattutto quelli che vivono condizioni di disagio o di svantaggio, nella speranza di poterli aiutare a crescere e ad avere accesso alle migliori opportunità che la vita può offrir loro.

Paolo Gibello
Presidente
Fondazione Deloitte



BILANCIO 2018

BILANCIO 2018

RENDICONTO GESTIONALE	2018	2017
(Riclassificato per Progetti/Attività)		
PROVENTI		
Contributi e liberalità da privati	510.043	515.336
Contributi e liberalità da aziende	126.805	102.564
Contributi e liberalità da associazioni/banche/fondazioni	128.168	61.244
Contributi e liberalità da enti	23.789	21.616
Eredità	506.321	38.570
Contributi Convenzioni e liberalità per finanziamento progetti	389.544	513.358
Proventi da Iniziative Nazionali	712.258	1.016.131
Contributi 5 per mille	439.851	474.824
Quote Associative	1.100	1.150
Risarcimenti assicurativi e altri proventi	233.508	21.312
Affitti attivi	4.460	7.814
Variazione rimanenze finali di magazzino	0	0
SUBTOTALE PROVENTI ATTIVITA' ISTITUZIONALE	3.075.847	2.773.919
Proventi progetto 114	554.967	525.000
TOTALE PROVENTI	3.630.814	3.298.919
ONERI DI GESTIONE		
A) ONERI PER ATTIVITA' DI ASCOLTO ED INTERVENTO		
1. Linee di ascolto e di emergenza		
Linee d'ascolto gratuite minori e adulti	-269.247	-269.852
Linea 116.000 Bambini Scomparsi	-132.102	-135.061
Linea 114	-457.372	-409.016
2. Volontariato e attività territoriali		
Costi di struttura e personale a sostegno del volontariato	-145.658	-207.878
Progetto Educazione	-106.753	-91.704
Progetto Bambini e Carcere	-110.887	-56.839
Sensibilizzazione e formazione	-47.999	-22.270
3. Ricerca & Sviluppo		
Studi ricerca e formazione	-84.764	-76.190
Sicurezza in rete	-119.504	-69.361
Bullismo	-142.079	-54.479
B) ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E DI SVILUPPO		
Comunicazione e campagne informative	-289.316	-237.444
Raccolta fondi	-275.828	-186.498
Iniziative Nazionali	-535.607	-722.350
C) ATTIVITA' COMPLEMENTARI DI SUPPORTO		
Attività complementari e di supporto	-258.942	-586.274
TOTALE ONERI	-2.976.058	-3.125.216
AVANZO/(DISAVANZO) OPERATIVO	654.755	173.703
Accantonamenti a fondi rischi	0	-21.000
Proventi (oneri) finanziari e straordinari	-122.959	36.782
Imposte d'esercizio	-15.657	-23.200
Avanzo di esercizio	516.137	166.285

STATO PATRIMONIALE	2018	2017
ATTIVO		
Crediti vs. Soci per versamento quote	6.400	5.700
IMMOBILIZZAZIONI		
Immobilizzazioni immateriali	77.524	3.092
Immobilizzazioni materiali	17.547	13.655
Immobilizzazioni finanziarie	7.690	9.974
ATTIVO CIRCOLANTE		
Immobili destinati alla vendita	208.494	208.494
Crediti	752.646	539.676
Attività finanziarie non Immobilizzate	5.142.533	5.219.355
Totale disponibilità liquide	1.532.449	1.194.940
Totale ratei e risconti attivi	36.450	21.974
TOTALE	7.781.733	7.216.860
PASSIVO E PATRIMONIO NETTO		
PATRIMONIO NETTO		
Fondo di dotazione	516.457	516.457
Fondi destinati	667.709	667.709
Riserve	4.457.606	4.291.320
Avanzo/disavanzo di gestione	516.137	166.286
FONDI PER RISCHI ED ONERI	292.219	350.777
Trattamento di fine rapp. Subordinato	200.630	186.265
DEBITI		
Debiti vs. fornitori	535.194	792.847
Debiti tributari	26.552	24.896
Debiti vs. Istituti previdenziali	28.792	30.585
Debiti verso personale	97.445	56.462
Debiti diversi	41.907	37.890
RATEI E RISCOINTI PASSIVI	401.084	95.366
TOTALE	7.781.733	7.216.860

Il bilancio al 31 dicembre 2018 di Telefono Azzurro è sottoposto a revisione contabile volontaria da parte della società PwC

LETTERA DEI REVISORI DEI CONTI



Relazione della società di revisione indipendente

Al Consiglio Direttivo di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2018, dal rendiconto gestionale chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e equa della situazione patrimoniale e finanziaria al 31 dicembre 2018 e del risultato gestionale chiuso a tale data in conformità ai criteri illustrati nel par. 3 della nota integrativa.

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali, e l'emissione di una relazione di revisione contabile del bilancio d'esercizio in conformità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritti nella nostra responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio. Siamo indipendenti rispetto alla S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus presente relazione. Siamo indipendenti in materia di etica e di indipendenza in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. Riteniamo i probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Altri aspetti

La presente relazione non è emessa ai sensi di legge, stante il fatto che S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus, nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, non era obbligata a sottoporre il bilancio d'esercizio a revisione contabile.

Responsabilità del Consiglio Direttivo per il bilancio d'esercizio

Il Consiglio Direttivo è responsabile per la redazione del bilancio d'esercizio illustrati nel par. 3 della nota integrativa e nei termini previsti dal controllo interno degli stessi, ritenuta necessaria per consentire il bilancio d'esercizio a contenere errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o omissioni non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20122 Via Monte Rosa 10 Tel. 02/76111111 Fax 02/76111111
Sede: Milano 20122 Via Monte Rosa 10 Tel. 02/76111111 Fax 02/76111111
Sede: Roma 00187 Via delle Botteghe Oscure 155 Tel. 06/47811111 Fax 06/47811111
Sede: Napoli 80138 Via Medina 100 Tel. 081/54111111 Fax 081/54111111
Sede: Palermo 90133 Via Libertà 100 Tel. 091/24111111 Fax 091/24111111
Sede: Bari 70124 Via S. Nicola 100 Tel. 080/54111111 Fax 080/54111111
Sede: Bologna 40138 Via S. Stefano 100 Tel. 051/24111111 Fax 051/24111111
Sede: Firenze 50138 Via S. Stefano 100 Tel. 055/24111111 Fax 055/24111111
Sede: Genova 10138 Via S. Stefano 100 Tel. 010/24111111 Fax 010/24111111
Sede: Padova 35138 Via S. Stefano 100 Tel. 049/24111111 Fax 049/24111111
Sede: Torino 10138 Via S. Stefano 100 Tel. 011/24111111 Fax 011/24111111
Sede: Venezia 30138 Via S. Stefano 100 Tel. 041/24111111 Fax 041/24111111
Sede: Verona 37138 Via S. Stefano 100 Tel. 0445/24111111 Fax 0445/24111111
www.pwc.com/it



Onlus di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Il Consiglio Direttivo utilizza il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbia valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus o per l'interruzione dell'attività o non abbiamo alternative realistiche a tali scelte.

Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia assoluta che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile del bilancio d'esercizio, abbiamo esercitato il giudizio professionale per tutta la durata dell'esercizio.

- abbiamo identificato e valutato i rischi di frodi o di comportamenti o eventi non intenzionali in risposta a un giudizio appropriato su cui basare il nostro giudizio significativo dovuto a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, implicare l'esistenza di frodi o a comportamenti o omissioni non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.
- abbiamo acquisito un giudizio significativo su quanto contabile allo scopo di esprimere un giudizio significativo.
- abbiamo valutato l'importanza delle stime contabili.
- siamo giunti ad un giudizio significativo sul bilancio d'esercizio, sull'eventualità che S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus non sia in grado di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia.



Abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

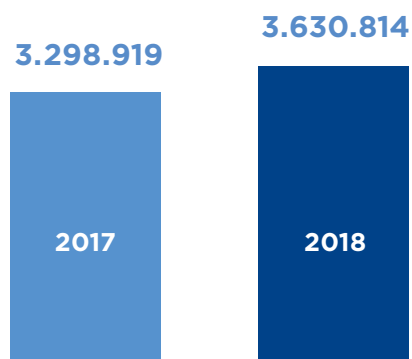
Milano, 14 giugno 2019

PricewaterhouseCoopers SpA

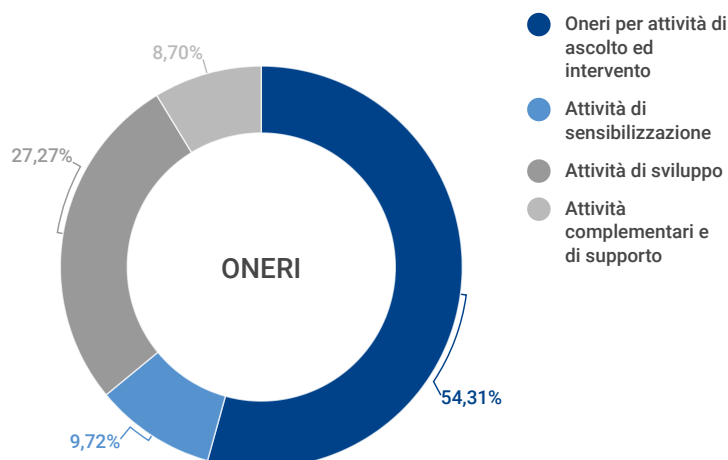
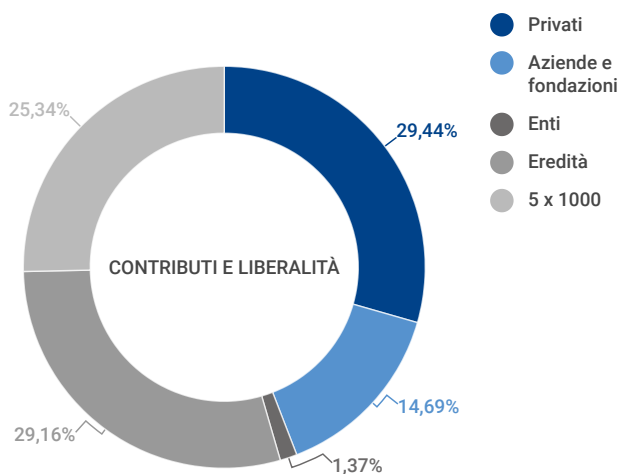
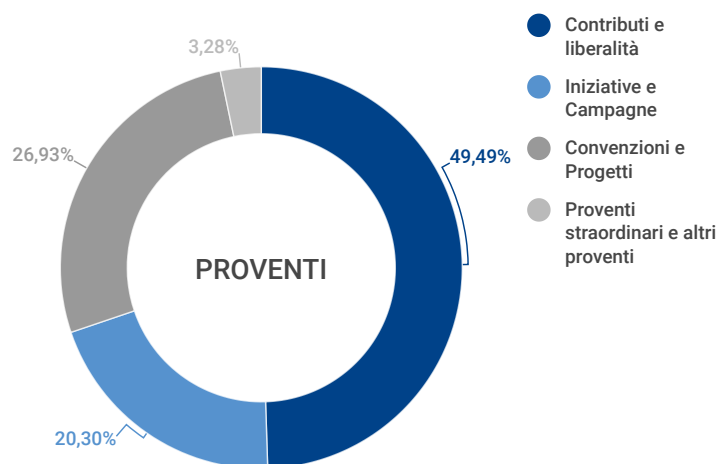
Flaminio Ferrara
(Revisore legale)

NOTE AL BILANCIO 2018

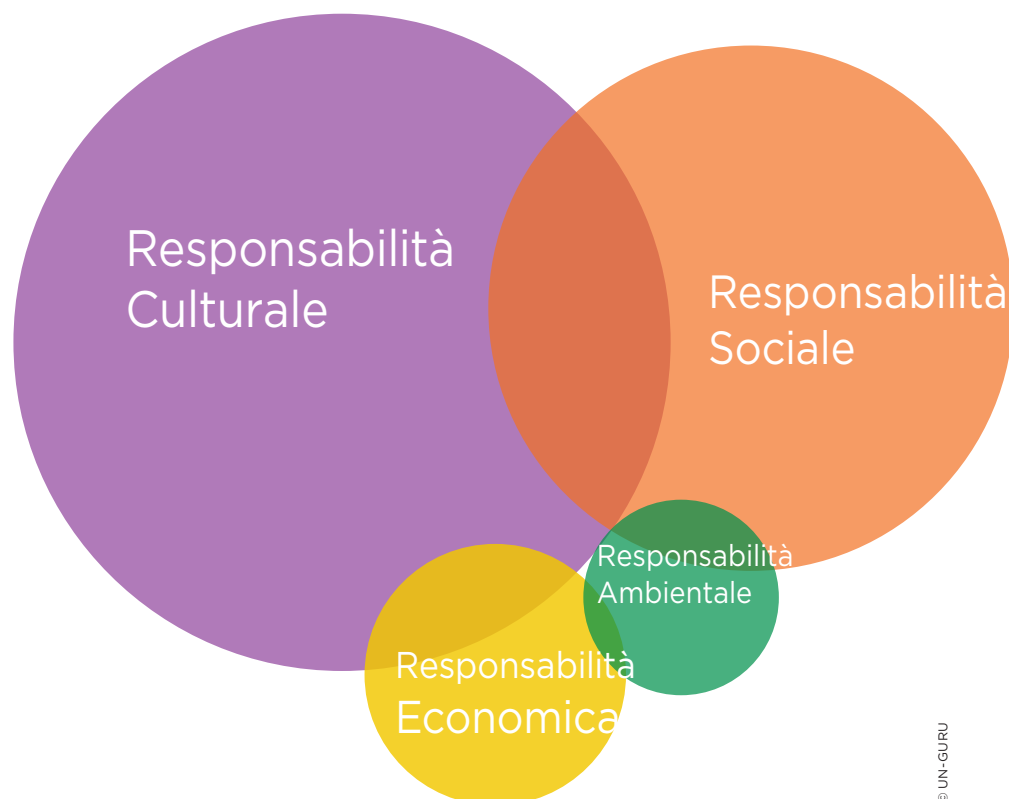
Un bilancio 2018 positivo per Telefono Azzurro e i suoi stakeholder. Si registra un sostanziale miglioramento nell'allocazione delle risorse. Rispetto al 2017 crescono i proventi: +10% e diminuiscono gli oneri -4,8%



Proventi: +10%



Telefono Azzurro secondo la metodologia Un-Guru® SEECuRee



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 da 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 preminente, in quanto è volta alla creazione di una cultura dei diritti dei minori e della loro salvaguardia. Anche la dimensione sociale è di particolare rilevanza. 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.



COME AIUTARCI

Noi tuteliamo i diritti di bambini e adolescenti e con il vostro aiuto continueremo a farlo

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

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: IT77I0760102400000000550400 intestato a SOS Il Telefono Azzurro Onlus

con **assegno bancario** non trasferibile spedito in busta chiusa a: SOS Il Telefono Azzurro Onlus - Via Emilia Est 421 - 41100 Modena.

Lasciti

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

Regali

Puoi scegliere **bomboniere e 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 ed iniziative di Telefono Azzurro, tra i propri **dipendenti e stakeholder**.

Tutte le informazioni su come sostenere Telefono Azzurro sono disponibili su **www.azzurro.it**.



Contatta il Servizio 114 Emergenza Infanzia Alessandra, di 17 anni, per segnalare una situazione di presunto pregiudizio a proprio danno e a danno della sorella di 10 anni. La minore risiede in una comunità in seguito a denunce sporte verso il compagno della madre, il quale avrebbe abusato sessualmente di lei in passato: “Sono in Comunità perché ho denunciato il compagno di mia madre per le violenze che mi faceva, ma da allora mia madre ha continuato a vivere con lui e quando vivevamo insieme lui la picchiava, lo so perché io vedevo i lividi che mia madre aveva sulle mani e sulla faccia”. La ragazza chiama per segnalare una preoccupazione per la sorella minore, la quale vivrebbe tutt’ora nel nucleo familiare d’origine: “Mia madre non vuole denunciarlo perché ha paura, ma io lo so che lui la picchia e anche se non picchia mia sorella, lei vive in casa con loro e io sono preoccupata che veda quello che ho visto anche io in passato”. Alla luce degli elementi descritti dalla ragazza l’operatore del 114 Emergenza Infanzia concorda con lei un contatto con le Agenzie territoriali e nello specifico il Servizio Sociale territorialmente competente, già a conoscenza della situazione, al fine di condividere quanto emerso ed intraprendere un eventuale percorso di tutela della sorella. Da un confronto con il referente del caso emerge che la situazione, particolarmente complessa e delicata, è nota anche al Tribunale, tempestivamente aggiornato dal Servizio 114. La delicatezza della situazione è principalmente riconducibile al comportamento della madre delle minori la quale, nonostante la denuncia della figlia, avrebbe deciso deliberatamente di volere rimanere accanto al compagno poiché incapace di interrompere la relazione con lui. Il case study presentato mette in risalto la complessità che spesso caratterizza i casi di violenza assistita intra-familiare, riassumibili nel termine di “multi-vittimizzazione”, a indicare la contemporanea presenza di diverse forme di violenza nella medesima situazione (come ad esempio l’abuso sessuale, fisico ed emotivo) che richiede quindi interventi specifici, mirati e prolungati nel tempo. La preoccupazione espressa da Alessandra, ovvero il possibile coinvolgimento della sorella minore in una situazione di pericolo o pregiudizio rappresenta un timore costante che spesso affligge un minore testimone di violenza domestica.

CONTATTI



Presidenza

ufficio.presidenza@azzurro.it - info@azzurro.it - 059.9787000

Per informazioni e comunicazioni dei nostri sostenitori

serviziosostenitori@azzurro.it - 800.090.335

Per eventi e raccolta fondi

raccoltafondi@azzurro.it - 800.090.335

Per lasciti

lasciti@azzurro.it - 800.090.335

Per attività di volontariato

coordinamentovolontari@azzurro.it - 06.95219201

Progetto Bambini e Carcere

bambiniecarcere@azzurro.it

Progetto Scuola Educazione

settore.educazione@azzurro.it

Ufficio Stampa

info@azzurro.it - ufficio.stampa@azzurro.it

Servizi di Ascolto ed Emergenza



1.96.96

DEDICATA
A BAMBINI,
ADOLESCENTI, ADULTI



114

PER ATTIVARE SUBITO
UN SOCCORSO IN CASO
DI PERICOLO



116.000

PER SEGNALARE LA
SCOMPARSA DI MINORI
IN TUTTA EUROPA



azzurro.it

CH@TTA CON TELEFONO
AZZURROUN SERVIZIO
DI COUNSELLING

SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Ente Morale riconosciuto

CF 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.

Il bilancio al 31 dicembre 2018 è stato sottoposto a revisione contabile da parte della società PwC.

Stampato su:



Ideazione, strategia, contenuti e grafica:
UN-GURU | unique management advisory
www.un-guru.com



www.azzurro.it