



BILANCIO SOCIALE 2019



**Telefono
Azzurro**

Dalla parte dei Bambini

Telefono Azzurro nel 2019

Linea **19696**: dalla sua nascita nel 1987 fino al 2019 sono stati gestiti **77.367** casi.

Linea **114 Emergenza Infanzia**: dalla sua nascita nel 2003 al 2019 gestiti **24.091** casi.

Linea **116000 bambini scomparsi**: dalla nascita nel 2009 al 2019 gestiti **1.290** casi.

2019



19696 linea gratuita per bambini e adolescenti: 2.567 casi gestiti

linea 19696: 1.291 casi gestiti

chat 19696: 3.194 contatti ricevuti, 1.069 casi gestiti

e-mail e web: 171 casi gestiti

Media di circa 214 casi gestiti al mese e di 7 al giorno nel 2019

114 Emergenza Infanzia: 1.718 casi gestiti + 2.852 segnalazioni

linea 114: 1.494 casi gestiti

chat 114: 181 contatti ricevuti, 108 casi gestiti

Media di 143 casi gestiti al mese e di circa 5 al giorno nel 2019

hotline 114: 2.852 segnalazioni di materiale pedopornografico

Media di circa 238 segnalazioni al mese e di circa 8 al giorno nel 2019

116000 bambini scomparsi: 118 casi gestiti

+ 60 contatti successivi

Orientamento legale: 37 richieste



Informazione web e social

www.azzurro.it: 258.000 utenti - 613.000 visualizzazioni

Facebook: 88.262 follower - 6,7 milioni di persone raggiunte

Twitter: 7.005 follower - oltre 445.000 visualizzazioni dei tweet

LinkedIn: 4.525 follower - circa 37.000 visualizzazioni dei post

Instagram: 2.684 follower

Campagne media e social



Progetto Scuola Educazione: 500 laboratori per 10.000 studenti

10.442 studenti raggiunti

576 adulti raggiunti (350 docenti, 226 genitori)

oltre 500 laboratori nelle scuole

Bambini e Carcere: 4.992 ingressi dei bambini e 3.110 famiglie

46 istituti penitenziari in 20 città

Media di circa 416 ingressi di minori ogni mese nel 2019

22 ludoteche, 2 ICAM, 1 Nido, 13 Aree Verdi



Volontari e Centri Territoriali: da 500 a 5.000 volontari

479 volontari

32 gruppi locali

circa 5.000 volontari per Fiori d'Azzurro

Servizio Civile Universale

55 volontari di servizio civile

coinvolti nei progetti nelle scuole e nelle carceri

Primi in Difesa dei Diritti di Bambini e Adolescenti

ASCOLTO > INTERVENTO > STUDIO > PREVENZIONE >



LINEE DI ASCOLTO E DI EMERGENZA

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



CHAT E WHATSAPP

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



LE APP

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



I SOCIAL NETWORK

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



I VOLONTARI

Sono 479 + 55 del Servizio Civile, impegnati nei progetti di ascolto, scuola, carcere e nelle campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi



CENTRI TERRITORIALI

sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia



RICERCA E SVILUPPO

il Centro Studi, i progetti multistakeholder nazionali e internazionali



NEL MONDO

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



IN ITALIA

Telefono Azzurro è operativo da sempre in tutto il Paese

Indice

Uno sguardo al 2020		5
	Ripartiamo dall'Infanzia	6
	Covid-19	7
Lettera del Presidente	Ripartire. Una Nuova Stagione dei Diritti dell'Infanzia	8
CHI SIAMO		9
	Valore. Visione. Missione. Storia.	10
	Primi a Difendere i Diritti di Bambini e Adolescenti	11
	Da Oltre 30 Anni, per Primi dalla Parte dei Bambini	12
	Il Modello di Telefono Azzurro	13
	Personale Organi Statutari e di Controllo	14
	Il Presidente	15
	I Volontari	16
COSA FACCIAMO		19
	Mappa degli Stakeholder	21
	Bambini e Adolescenti Oggi	22
	L'Ascolto	30
	- 19696 Ascolto e Consulenza	32
	- 114 Ascolto ed Emergenza	41
	- 116000 Emergenza Bambini Scomparsi	54
	La Qualità in Telefono Azzurro	58
	Progetti Scuola-Educazione	63
	Bambini e Carcere	74
	La Presenza sul Territorio	78
	Ricerca e Sviluppo	81
	Condivisione e Progetti Internazionali	89
	Progetti e Aree di Sviluppo Nazionali	97
	Con le Istituzioni	100
	Con le Aziende	104
	Comunicazione e Sensibilizzazione	106
Il Bilancio 2019		110
Come Sostenerci		115
Contatti		117



UNO SGUARDO AL 2020

Ripartiamo dall'infanzia



L'emergenza Covid-19 ha messo nell'angolo i diritti di bambini e adolescenti.

Tra le vittime quasi completamente ignorate del Coronavirus è da annoverare senza dubbio l'infanzia. Milioni di bambini e adolescenti, nel mondo e in Italia, che il lockdown e la sospensione di qualsiasi attività lavorativa e sociale ha privato per mesi di alcuni diritti fondamentali: il diritto all'istruzione, alla socializzazione, alla condivisione, al gioco. Con un impatto tremendo e ancora difficile da quantificare sul normale ed equilibrato sviluppo evolutivo, e portando tensioni e una inedita necessità di negoziazione - di tempi, di spazi, di contatti - all'interno delle famiglie.

Sin dall'inizio dell'emergenza, non solo i cambiamenti quotidiani, ma anche le informazioni, i dati e le immagini veicolate da media e social media hanno rischiato di minare alcuni punti saldi della vita di bambini e adolescenti. Alla necessità di spiegare loro cosa stesse accadendo è seguita l'urgenza di trovare spazi e linguaggi per affrontare i temi della malattia, della sofferenza e del lutto.

Ai genitori e, in generale, agli adulti di riferimento e agli educatori è stato richiesto di ricoprire un ruolo particolarmente arduo, ovvero quello di riconoscere le emozioni e le paure dei bambini e dei ragazzi, nonché aiutarli nell'espressione di emozioni a riguardo.

L'aumento delle richieste di aiuto alle linee di ascolto, consulenza ed emergenza, come quelle di Telefono Azzurro, per esempio, è, infatti, espressione di tali difficoltà e del cambiamento dei bisogni delle famiglie italiane.

Occorre finalmente pensare, sempre più concretamente e in un'ottica futura, ai ragazzi stessi come attivi fattori di cambiamento, dando loro gli strumenti adeguati a promuovere il cambiamento e la responsabilità sociale.

È più che mai necessario mettere in gioco le diverse competenze della comunità, delle Istituzioni, degli Enti locali, del mondo associativo e dello sport, al fine di poter pensare concretamente a un futuro che pensi alla salute e alla sicurezza di tutti, partendo dai bambini e dai ragazzi.



The screenshot shows the website of the Italian Ministry of Health (Ministero della Salute) under the 'Malattie infettive' (Infectious Diseases) section. The main headline reads: 'Covid-19, Telefono Azzurro apre nuova sezione del suo sito dedicata al Coronavirus'. Below the headline is a video thumbnail with the text 'Emergenza Coronavirus: noi di Telefono Azzurro ci siamo' and the URL 'azzurro.it/coronavirus'. To the right of the article, there are sections for 'Condividi' (Share) with social media icons, 'Tag associati a questa pagina' (Tags associated with this page) listing 'Coronavirus', and 'Argomenti correlati' (Related topics) with several links to related news and reports.

Durante l'emergenza coronavirus i servizi di Ascolto 1.96.96, Emergenza 114 e 116000 sono rimasti attivi 24 ore su 24, tutti i giorni. Inoltre è stata creata un'apposita sezione sul sito www.azzurro.it **"Emergenza coronavirus"** con l'accesso ai servizi, i consigli per affrontare la paura, come parlare ai bambini e molti contenuti formativi per aiutare gli adulti a gestire le emozioni e il tempo dei minori.

Il sito è suddiviso in tre sezioni: Contatti, Consigli e Contenuti digitali. Tra i consigli quelli indirizzati ai bambini, quelli pensati per i ragazzi e quelli suggeriti ai genitori **per vivere senza stress e paure** questo periodo di emergenza coronavirus.

Attraverso le Sfide, pillole formative accessibili sui social e tramite webinar su più piattaforme, gli studenti sono stati coinvolti in attività di peer education in modalità digitale.

Il progetto chiamato **"Coronavirus. Impariamo a informarci"** è realizzato da Telefono Azzurro e Future Education Modena. Obiettivo è spiegare ai più piccoli come affrontare il Coronavirus attraverso video realizzati dai ragazzi più grandi per provare a far dialogare gli adolescenti, mediati dagli adulti, con i bambini.

Alla fine del percorso d'apprendimento gli studenti avranno migliorato le loro capacità di ricerca e analisi dei contenuti presenti in Rete e sviluppato una sensibilità verso la ricerca di informazioni online dedicate alla propria salute fisica e mentale. Inoltre i ragazzi avranno messo alla prova le proprie capacità di mentoring verso i più piccoli anche online.

Ripartire. Una Nuova Stagione dei Diritti dell'Infanzia

Il 20 Novembre 2019 si sono celebrati i trent'anni della Convenzione ONU dei Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza. Uno stimolo per Telefono Azzurro e per tutti coloro che si occupano di bambini per riflettere su un tema che oggi più che mai è fondamentale e che dovrebbe dettare ogni agenda.

A tre decenni di distanza, quali sono i diritti che oggi, come adulti, siamo tenuti a garantire all'infanzia? Siamo capaci di metterci in ascolto, di leggere tra le righe e comprendere quali siano i nuovi bisogni che esprimono per lo più con linguaggi e attraverso canali nuovi, prima su tutti la rete e social network? Sappiamo interpretare e dare risposta a quell'emergente bisogno di partecipazione e di condivisione che sta nei ragazzi e che gli strumenti della rete (ma non solo) rendono ancora più evidente e urgente? Sappiamo rispondere efficacemente ai loro bisogni nella quotidianità così come nell'emergenza? Sappiamo dare risposte concrete di aiuto e protezione, sempre e ovunque, in un mondo globale e digitale? Sappiamo prevenire ed intervenire là dove bambini e adolescenti vivono momenti di forte sofferenza, abuso e maltrattamenti? Sappiamo dare loro vere risposte?

Il coraggio e la capacità di porsi queste domande sono i primi passi fondamentali se vogliamo davvero, oggi, rimettere al centro del dibattito, senza retorica, i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

E l'urgenza di queste domande è ancor più amplificata da quanto successo negli ultimi mesi e al doverci confrontare con una pandemia globale, che ha a che fare con i comportamenti quotidiani di ognuno di noi.

Superata la fase acuta dell'emergenza, si disegnano a più livelli percorsi per costruire un nuovo futuro, è necessario prima riflettere su quel che è accaduto. Quali sono gli effetti sui bambini e gli adolescenti di questa prolungata quarantena? Da dove partire per immaginare, da subito, un futuro per i più piccoli dopo questo sconvolgimento?

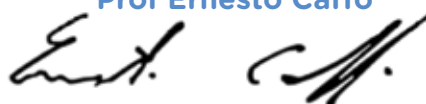
Per noi ripartire significa farlo dalla nostra missione.

Per noi, naturale conseguenza, è dare risposta a queste domande attraverso una capacità di azione concreta, quella capacità che Telefono Azzurro dimostra quotidianamente, 24 ore su 24. Lo facciamo nelle scuole, luogo decisivo di crescita, attraverso programmi e progetti che coinvolgono non solo i ragazzi, ma anche i docenti e i genitori, stimolando questa collaborazione costruttiva tra adulti e nuove generazioni. Lo facciamo attraverso i nostri Servizi di Ascolto e di Emergenza che sono oggi delle vere e proprie piattaforme multimediali capaci di intercettare le nuove vie di comunicazione. Lo facciamo con una presenza sempre più efficace sui territori, grazie ad una rete di volontari attiva e preparata, cui si unisce la grande risorsa dei giovani che scelgono Telefono Azzurro per svolgere il Servizio Civile. E lo facciamo con una visione sempre più strategica, all'interna dei network internazionali che si occupano di infanzia: una dimensione oramai obbligata, a fronte di tematiche che vanno oramai oltre i confini nazionali (pensiamo alla trasversalità del web...) e soprattutto a fronte di un'infanzia che è sempre più in movimento, cittadina del mondo.

Parlare di diritti per l'infanzia significa parlare di nuove sfide, prendere consapevolezza di un impegno che si rinnova in continuazione e ci interroga a fronte di bisogni sempre nuovi in una società in continuo mutamento.

È un lavoro enorme e decisivo per il quale è necessario operare in rete e subito, unendo competenze e facendosi carico insieme delle responsabilità. Solo così potremo, davvero, costruire un mondo, anche digitale, a misura di bambino. Un impegno che deve essere globale: ecco perché è importante esserci, sempre.

Prof Ernesto Caffo





CHI SIAMO

Valore. Visione. Missione. Storia.

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.



Primi a Difendere i Diritti di Bambini e Adolescenti

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.

Da Oltre 30 Anni, per Primi dalla Parte dei Bambini

Telefono
Azzurro
è punto
di riferimento
per bambini
e adolescenti
in difficoltà
da oltre
30 anni

Da oltre 30 anni, Telefono Azzurro è punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà, in prima linea nella difesa e promozione di una cultura che rispetti e valorizzi le loro potenzialità. Al telefono, in chat e sul territorio, Telefono Azzurro è ascolto, intervento e prevenzione, e si evolve costantemente per rispondere ai nuovi bisogni di bambini e ragazzi.

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

Una vera e propria piattaforma integrata - telefono, web, social media, app, centri territoriali, gruppi locali di volontari - per rispondere alle esigenze delle nuove generazioni di nativi digitali che impongono un approccio multi-canale per affrontare abusi e disagi. Il cuore operativo di Telefono Azzurro sono i **Servizi di Ascolto e Consulenza 19696 (telefono, chat e social)** e il **Servizio 114 Emergenza Infanzia**, promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia e gestito da Telefono Azzurro dal 2003, anno della sua istituzione. I servizi di Ascolto ed Emergenza sono attivi 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, e mettono al centro l'ascolto dei bisogni e delle difficoltà dei ragazzi, rappresentando per loro una presenza digital efficace e positiva, esempio di come la Rete possa costituire anche una fonte di aiuto e supporto.

Da sempre Telefono Azzurro è un osservatorio privilegiato e permanente sulle condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, analizzate anche attraverso un'**indagine annuale** che fotografa la vita online e offline di un campione nazionale di bambini e ragazzi.

La partecipazione a progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi per la prevenzione delle situazioni di abuso e la promozione dei diritti rappresenta un elemento fondamentale per l'attività di Telefono Azzurro.

Il Modello di Telefono Azzurro

ASCOLTO > INTERVENTO > STUDIO > PREVENZIONE >



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

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

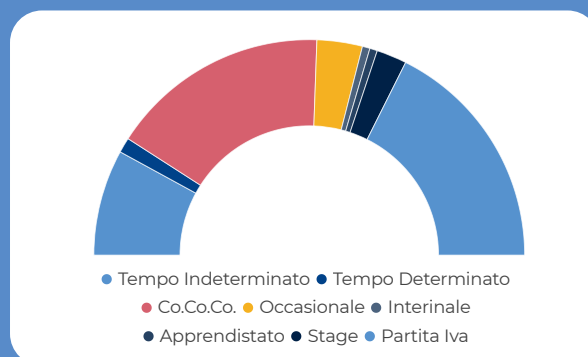
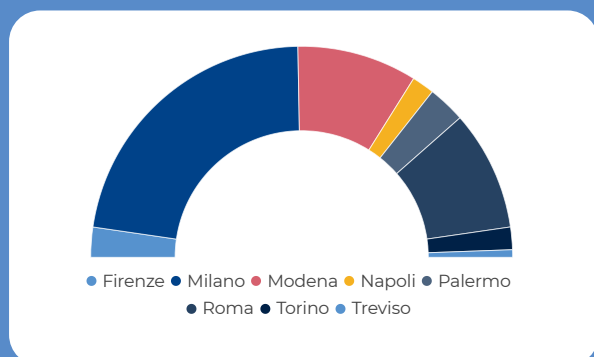
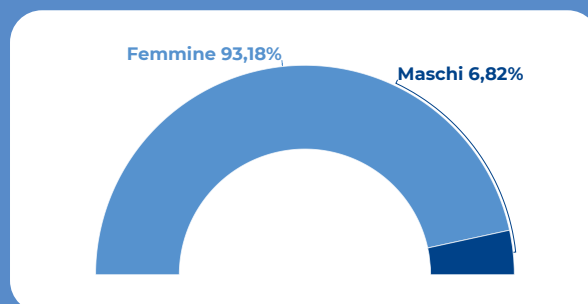
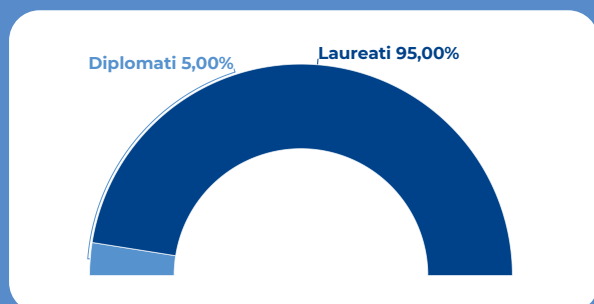
Telefono Azzurro si fa carico dello studio, dell'indagine e dell'analisi delle condizioni di disagio, per poi predisporre le modalità di intervento e aiuto; e si adopera per informare e sensibilizzare al fine di prevenire l'insorgenza del disagio stesso. Sempre più nel corso del tempo l'azione di sensibilizzazione,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

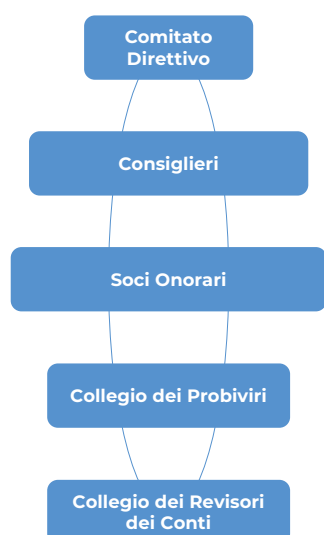
Personale | Organi Statutari e di Controllo

Personale

Il personale impiegato nel corso del 2019 è di 88 persone. Nel corso del 2019 Telefono Azzurro si è avvalso dell'aiuto di 479 volontari + 55 del Servizio Civile Nazionale, attivi su tutto il territorio nazionale.



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

Nessun compenso è erogato ai componenti degli organi statutari.

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.

I Volontari

Il Volontariato in Telefono Azzurro

A scuola, nelle carceri, sul web, in piazza, al telefono. Al fianco di bambini e adolescenti e con Telefono Azzurro in tanti modi diversi. Sono i volontari che, ogni giorno, si impegnano con passione e professionalità e che portano avanti la missione dell'Associazione.

I volontari di Telefono Azzurro nell'anno 2019

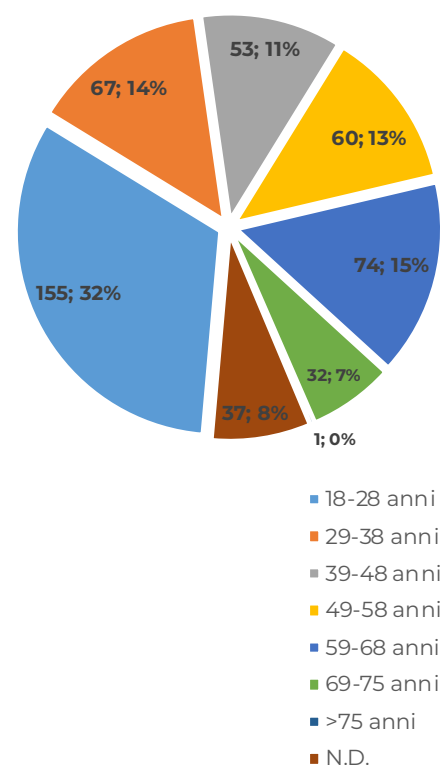
Nel 2019 i volontari di Telefono Azzurro hanno proseguito, con impegno e passione, le iniziative locali dell'Associazione, promuovendo la tutela dei diritti dei bambini e degli adolescenti su tutto il territorio nazionale.

Non solo il progetto "Bambini e Carcere" e il progetto "Educazione-Scuola", ma sono state numerose le iniziative di sensibilizzazione e raccolta fondi organizzate dai diversi gruppi di volontari.

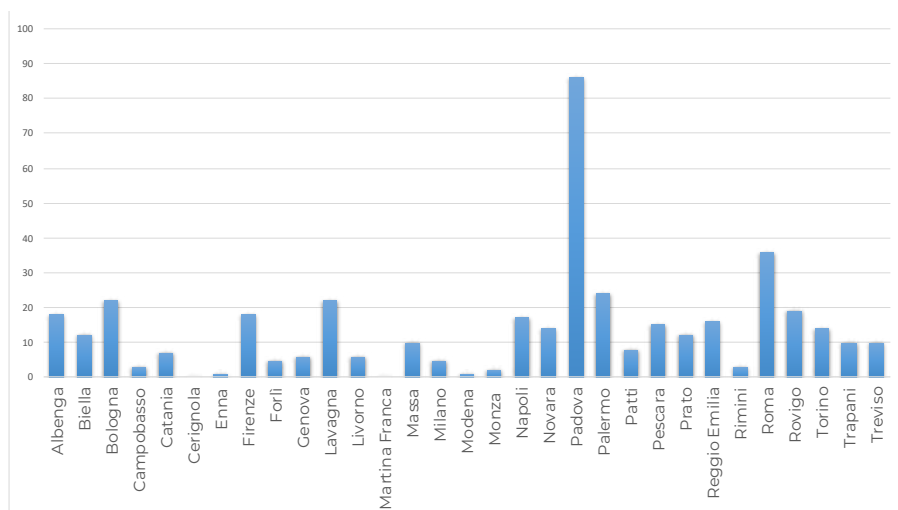
I gruppi attivi sul territorio sono stati 32: Albenga, Biella, Bologna, Campobasso, Catania, Cerignola, Enna, Firenze, Forlì, Genova, Lavagna, Livorno, Lucca, Martina Franca, Massa, Messina, Milano, Monza, Napoli, Novara, Padova, Patti, Palermo, Pescara, Prato, Reggio Emilia, Rimini, Roma, Rovigo, Torino, Trapani, Treviso. Mentre si sta lavorando per la creazione dei gruppi a Bari, Modena e Verona.

- 479 volontari: 40 maschi e 439 femminile
- 209 volontari iscritti a "Bambini e Carcere"
- 124 volontari iscritti a "Educazione-Scuola"
- 61 volontari iscritti sia al progetto "Bambini e Carcere" che a "Educazione-Scuola"
- 85 volontari si dedicano agli eventi di sensibilizzazione e raccolta fondi

Volontari nel 2019 divisi per fasce di età



I volontari di Telefono Azzurro divisi per città 2019





SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

I volontari in Servizio Civile

Nel 2019 è proseguito, e si è concluso nel mese di giugno, il progetto “Dico no al bullismo”, con la partecipazione di 32 volontari del servizio civile distribuiti in 6 sedi di Telefono Azzurro (Firenze, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino).

Inoltre, nel mese di gennaio 2019 sono stati avviati i progetti “Bullismo? No, grazie!” del Servizio Civile Nazionale, presso le sedi di Firenze, Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino e Treviso, e “Non stiamo zitti: Stop al bullismo” del Servizio Civile Regionale Veneto, presso la sede di Treviso.

Nel progetto “Bullismo? No, grazie” sono stati selezionati 17 volontari mentre nel progetto del Servizio Civile della Regione Veneto sono stati selezionati 6 volontari.

Complessivamente, sono quindi 55 i volontari in Servizio Civile attivi nei progetti “Dico no al bullismo” (N=32), “Bullismo? No, grazie!” (N=17) e “Non stiamo zitti: Stop al bullismo” (N=6) di Telefono Azzurro nel 2019.

I progetti di Servizio Civile Universale 2020-2021

Nel mese di settembre è stato pubblicato il Bando Ordinario del Servizio Civile Universale, che vede coinvolto Telefono Azzurro in tre progetti:

- “Bambini e Carcere 2018”, con 32 posti disponibili presso le sedi di Firenze, Milano, Napoli, Palermo, Prato, Roma, Torino e Treviso;
- “Bullismo 2018”, con 32 posti disponibili presso le sedi di Firenze, Milano, Modena, Napoli, Palermo, Roma, Torino e Treviso;
- “Ascoltare per agire 2018”, con 6 posti disponibili presso la sede di Milano.

Quindi i posti disponibili, complessivamente, sono 70, a fronte dei quali sono pervenute 189 candidature.

Nei mesi di novembre e dicembre 2019 si sono svolti i colloqui di selezione dei candidati ai progetti di Servizio Civile Universale, che inizieranno l'esperienza di volontariato indicativamente a partire da metà gennaio 2020.



Azzurro Insieme 2019

L'incontro annuale dei volontari di Telefono Azzurro, "Azzurro Insieme", si è tenuto a Bologna dal 31 agosto al 1 settembre 2019.

Discorso del Presidente Caffo in occasione di Azzurro Insieme

"In trentadue anni, a partire dalla sua fondazione, l'ascolto è sempre rimasto tema fondamentale ed elemento centrale per Telefono Azzurro. Negli ultimi tre o quattro anni questa partita si è spostata sul campo del digitale, con tutte le difficoltà e le sfide che comporta il dare ascolto ai ragazzi attraverso i canali digitali. Nella convinzione che conoscere i rischi della Rete, non significhi negare o non sfruttarne gli aspetti positivi. Da qui nascono le collaborazioni con grandi attori internazionali: Google, Facebook, Microsoft. Proprio questo sguardo internazionale, che Telefono Azzurro è stato in grado di tenere, ha permesso di intercettare strategie positive per colmare servizi arretrati.

Il senso del nuovo logo di Telefono Azzurro ribadisce proprio questa direzione: il bambino è il centro. Con figure di riferimento intorno - famiglia, insegnanti, comunità - ma sempre il bambino al centro del proprio futuro. Così come anche la ricorrenza, quest'anno, del trentennale della Convenzione ONU ci dà occasione di ribadire.

Accadimenti recenti nel nostro paese - come i fatti di Bibbiano, così come l'emergenza umanitaria dei migranti o le inchieste di Paolo Trincia (pubblicate recentemente in Veleno) - aprono un momento di grande riflessione soprattutto emotiva, ma mettono altresì in luce il silenzio delle nostre Istituzioni che delegano mandati a strutture private che operano incontrollate. Questo è il grande problema degli ultimi anni ed è un mercato con il quale Telefono Azzurro non ha mai collaborato. Al contrario noi dobbiamo essere in grado di rispondere con qualità e formazione, che è proprio quanto non accade in altre realtà. Nel nostro Paese in generale serve urgentemente una chiara politica dell'infanzia complessiva e una sufficiente attenzione in questo senso.

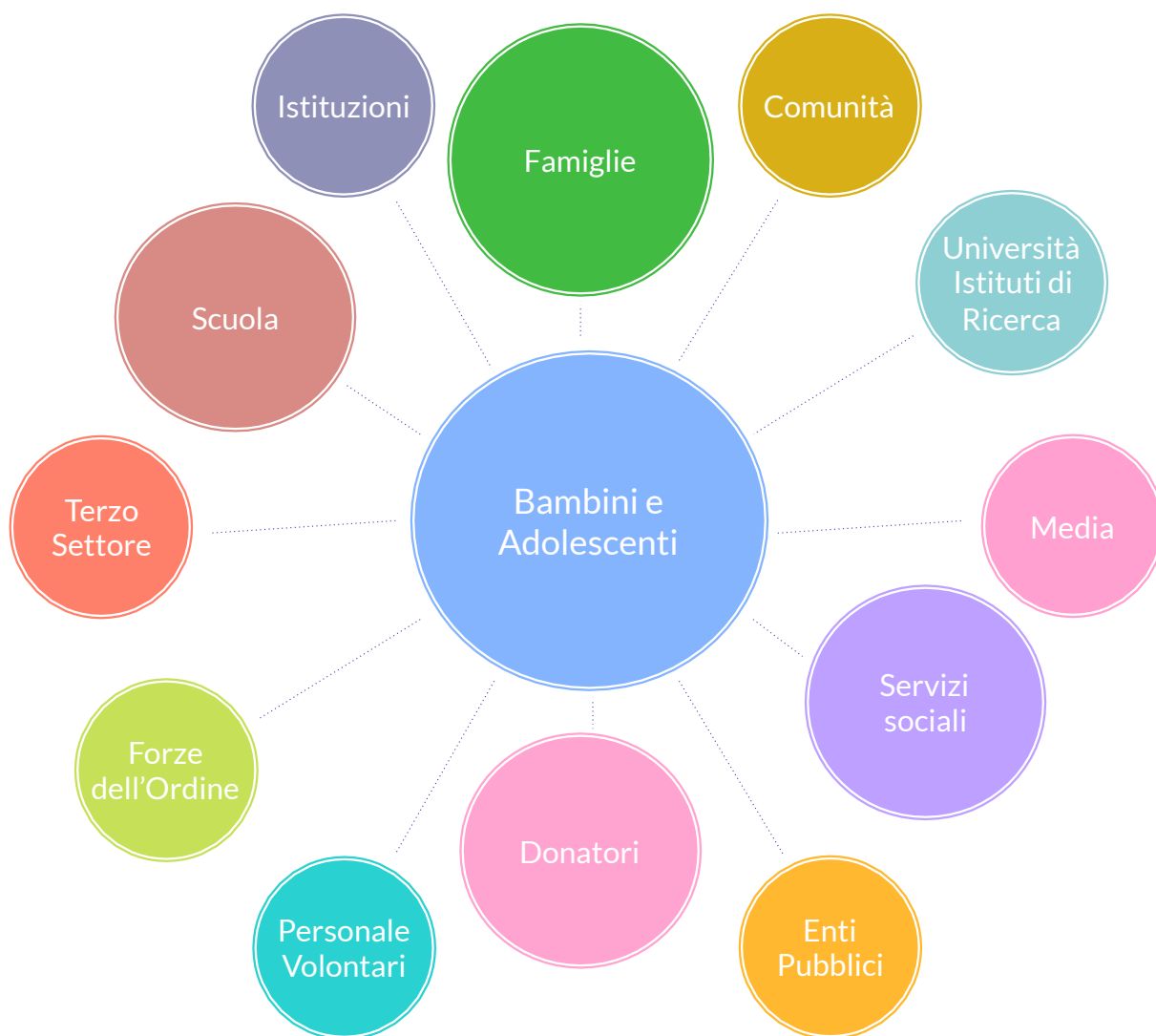
La grande sfida per Telefono Azzurro è proprio quella di ripartire dal volontariato. Quest'anno Telefono Azzurro avrà 80 posti di Servizio Civile su tre progetti: scuola, carcere, ascolto. Così come è una grande sfida quella della collaborazione con le grandi aziende - Google, Telecom, Facebook, Microsoft... Per questo Telefono Azzurro ha il compito di decentrare sempre più territorialmente con il coinvolgimento dei volontari e del servizio civile universale: sia per i progetti interni, sia per quelli con i grandi partner, sia per le relazioni con le Istituzioni. Ritrovare sviluppo del volontariato dell'associazione nelle singole regioni ed aprirci a livello nazionale ed europeo. Così come essere in grado di parlare al volontariato giovane delle nuove generazioni".





COSA FACCIAMO

Mappa degli Stakeholder di Telefono Azzurro



La Parola agli Stakeholder

“Cremonini sostiene Telefono Azzurro da oltre 25 anni. Fin dalle origini ha creduto nella bontà e nelle finalità del progetto”

Claudia Cremonini
Responsabile Relazioni Esterne Gruppo Cremonini
Cremonini SpA

“Nel Progetto Scuola insegno ai bambini, ma comunque non sarà mai paragonabile a quanto loro insegnano a me! Io resto ‘dalla parte dei bambini’”.

Chiara Del Giudice
volontaria
Telefono Azzurro

“L’importanza che Fondazione Deloitte pone nei confronti dei giovani, soprattutto quelli che vivono condizioni di disagio o di svantaggio, è 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

“È dal 2005 che RE/MAX Italia ha 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

Bambini e Adolescenti Oggi

Dai dati dell'indagine Telefono Azzurro e Doxa Kids emerge che le attività che i ragazzi di oggi fanno online non sono dissimili da quelle di sempre: ascoltare musica, chattare, giocare e guardare tv o serie.

Strumenti usati per stare online

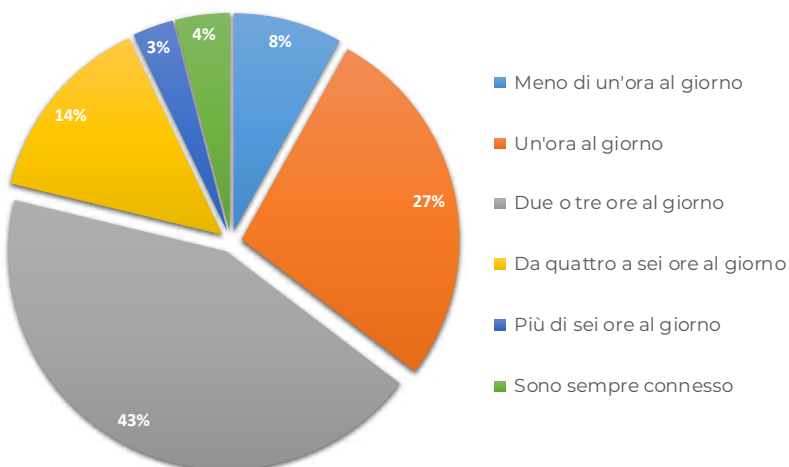
Dai dati della ricerca lo smartphone si attesta essere lo strumento elettivo scelto dai ragazzi per stare online: il 96% degli intervistati lo utilizza come principale accesso ad Internet, mentre circa 7 ragazzi su 10 si connettono alla Rete attraverso il computer, con una frequenza maggiore tra gli adolescenti 15-18enni. Anche il tablet, utilizzato dal 45% dei ragazzi, occupa un posto importante tra gli strumenti usati per rimanere online. Mentre nell'utilizzo di smartphone, computer e tablet quali strumenti usati per stare online non emerge una significativa differenza di genere, l'uso della console per i videogiochi si configura come primariamente maschile; essa viene, infatti, usata dal 55% dei ragazzi Vs il 19% delle ragazze.

Social e Chat

Tra le app utilizzate più spesso dai ragazzi troviamo Whatsapp con una percentuale pari all'88%, Anche YouTube appare molto popolare: utilizzato da 7 ragazzi su 10. Se tra gli adolescenti 15-18enni circa 8 su 10 accedono a Instagram, il 44% preferisce navigare su Facebook.



Quanto tempo al giorno passi sui social e chat?



Fortnite

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 2000 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 grade 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 ad 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, insieme al figlio, 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 di suo figlio, e così anche la normativa sul trattamento dei dati personali.

L'uso dei social media è una delle attività più popolari tra i giovani (Anderson e Jiang, 2018). Per il loro utilizzo occorre la condivisione di dati personali, è possibile indicare i propri interessi, cercare persone con caratteristiche affini e condividere con loro qualsiasi tipo di informazione. In tal modo, questi strumenti generano una rete sociale virtuale, con una connotazione reale.

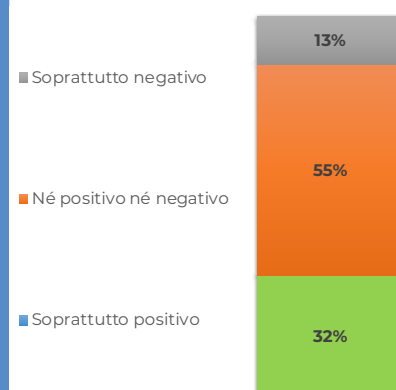
Anche se allo stato attuale non è possibile definirne con esattezza le conseguenze, attraverso queste piattaforme, i giovani possono condividere contenuti creativi e le proprie passioni con gli altri, consentendo di esprimere la loro parte migliore (Arampatzi et al., 2018). I ragazzi usano i social anche per aderire a vere e proprie community, attraverso cui circondarsi di persone che condividono pensieri e preoccupazioni simili.

Se da un lato è possibile sfruttare gli aspetti positivi di queste piattaforme, dall'altro la sfida è fare tutto il possibile per renderle un posto sicuro, dotando i giovani delle competenze necessarie per navigarle e sapere dove cercare aiuto in caso di bisogno.

Ragazzi e Serie TV

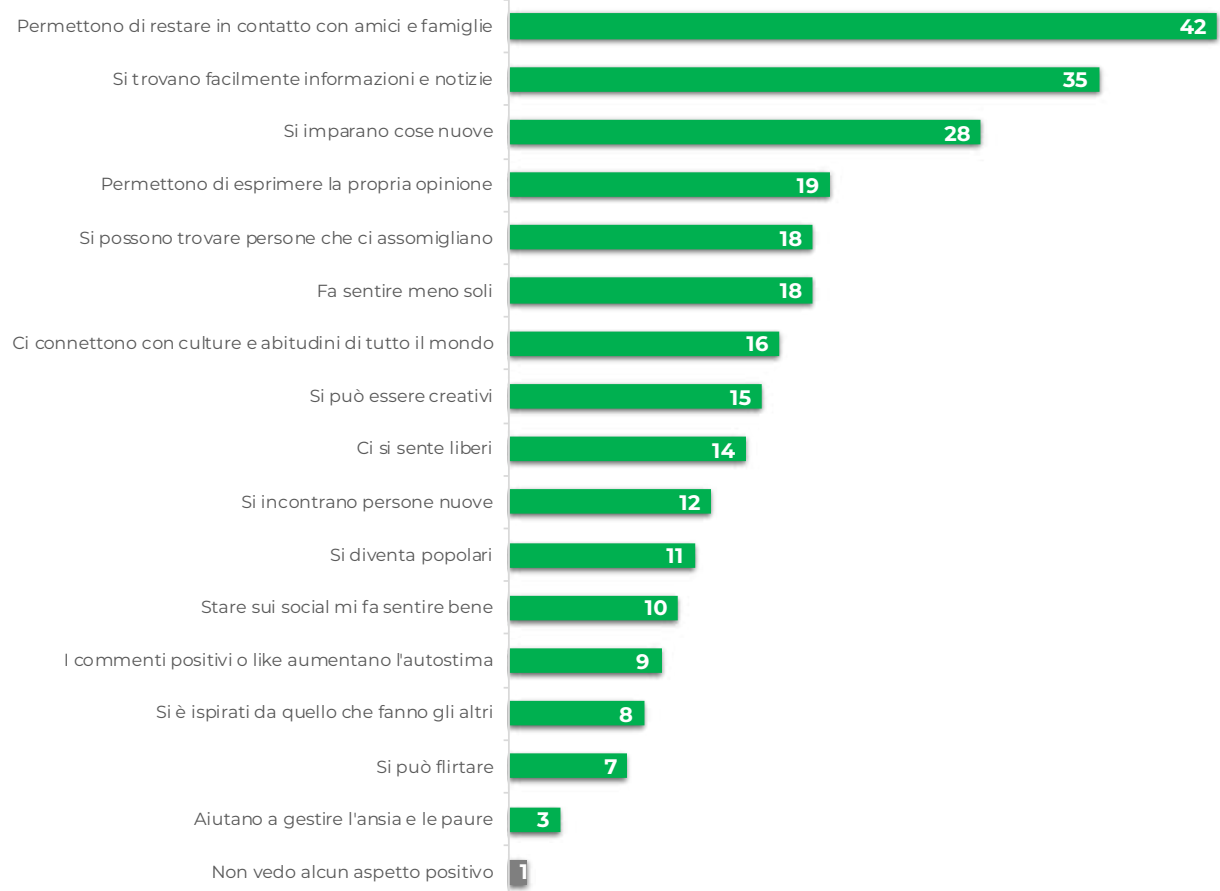
Tra le attività che i ragazzi fanno online sono molto popolari le serie tv in streaming che, sempre più spesso, raccontano il loro mondo, le loro problematiche e le loro difficoltà, senza filtri, fornendo uno spaccato privo di retorica sui dilemmi dell'adolescenza ed i travagli di un periodo evolutivo molto complesso. Dai dati emerge che quasi la metà dei ragazzi intervistati ha seguito una serie tv in streaming negli ultimi 3 mesi, senza una significativa differenza di genere, con una fruizione che potremmo definire moderata: solo 1 ragazzo su 10 ha riferito di guardare più puntate possibili di fila. La principale motivazione che spinge i ragazzi a guardare questo tipo di contenuti è l'autonomia della scelta, nello specifico la possibilità di scegliere quando (63%) e quante (53%) puntate vedere.

Social Media

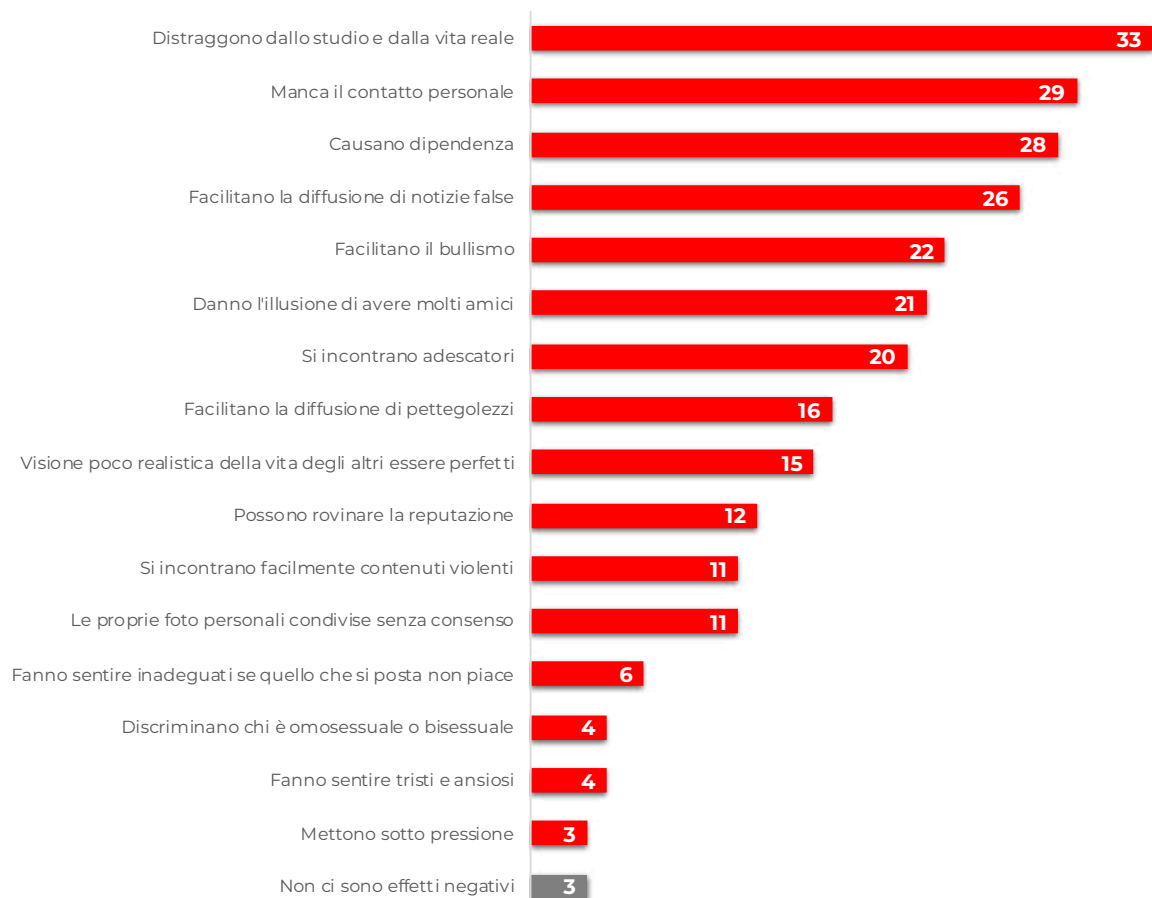


Per circa un terzo del campione intervistato il social networking ha un effetto soprattutto positivo, indipendentemente dal genere e dalla fascia di età. Se per poco più della metà del campione intervistato i social non hanno un effetto né positivo né negativo, solo per il 13% hanno un effetto soprattutto negativo.

Effetti Positivi dei Social Media



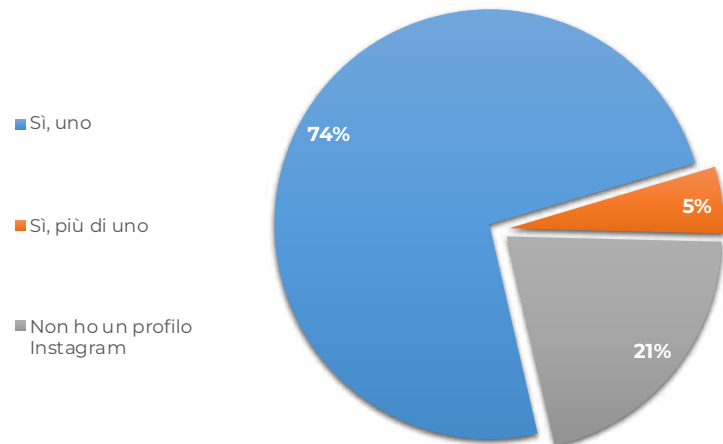
Effetti Negativi dei Social Media



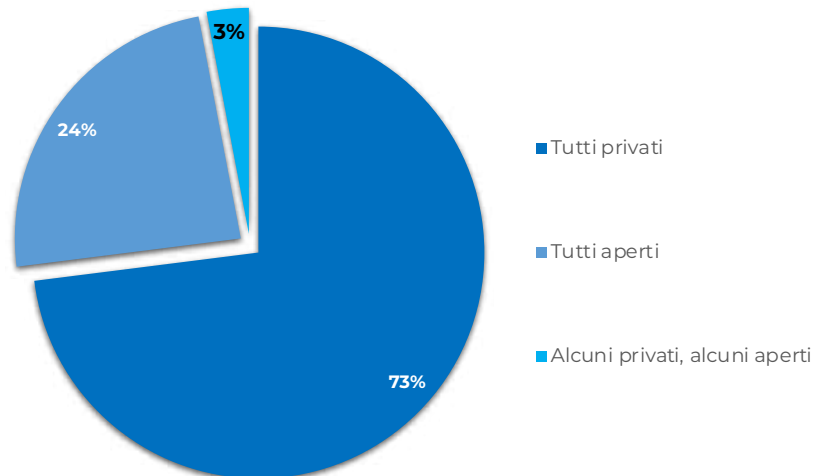
Focus Instagram

Se i social fossero vestiti Instagram sarebbe sicuramente il capo più alla moda. Il boom di Instagram tra i giovani ci dice che spesso un'immagine vale più di una parola. Il 79% dei ragazzi italiani dai 12 ai 18 anni possiede un profilo su Instagram. Tra questi, il 5% ha più di un account. Nel campione di intervistati, i 15-18enni sono i più presenti su Instagram (83%) vs i 12-14enni (62%). Quando i più giovani si iscrivono a questo social, è più frequente che siano femmine. Non sempre tali profili, sui quali transitano informazioni molto personali, sono protetti dall'intrusione di occhi sconosciuti. Infatti, il quasi 1 ragazzo su 4 dichiara di avere tutti i profili aperti e il 3% di possederne alcuni privati e alcuni aperti.

Hai un profilo Instagram?



I profili Instagram posseduti



Su Instagram

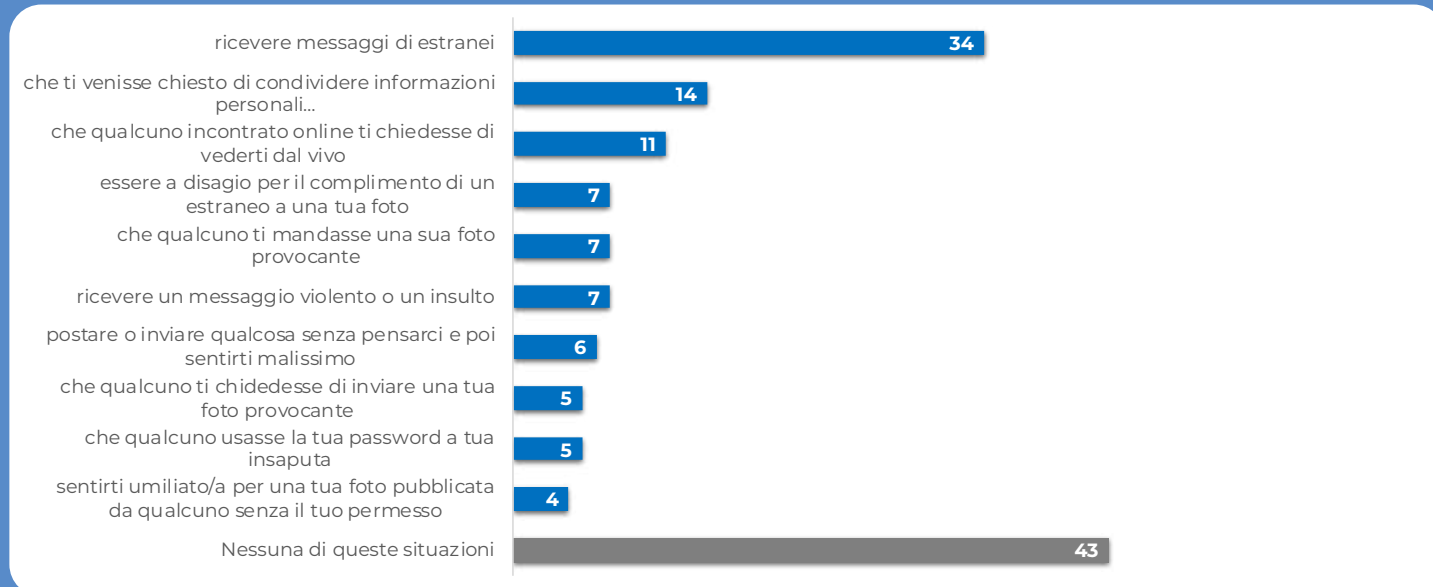


Quando si parla di Internet si rischia spesso di sottovalutarne le opportunità, facendo prevalere quelli che potrebbero essere gli effetti negativi e i rischi.

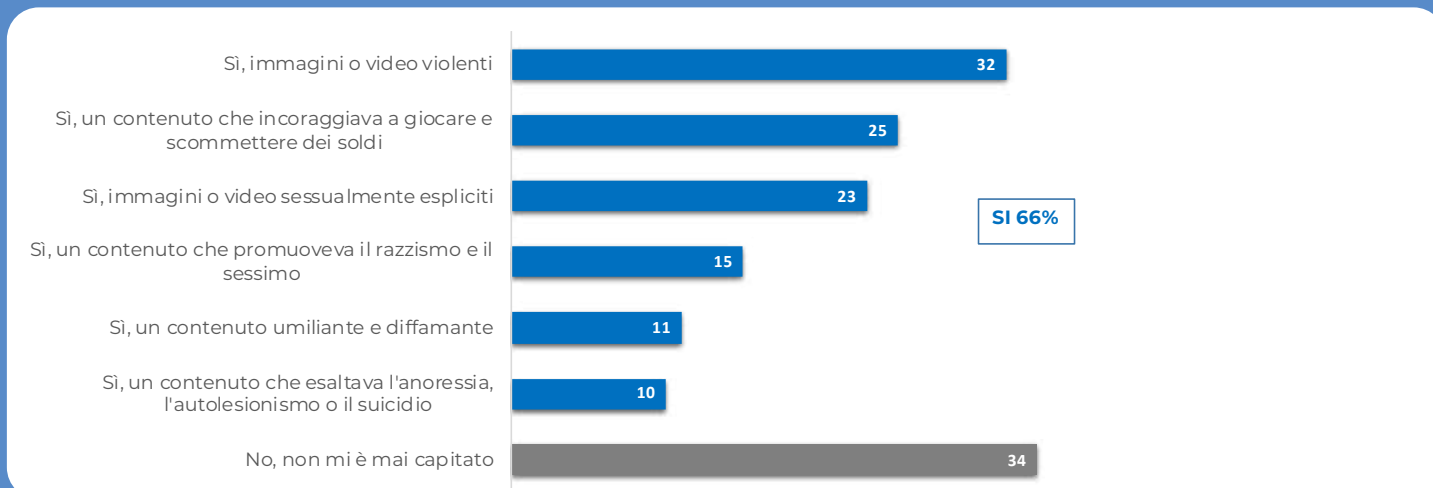
Questa prospettiva è chiaramente più diffusa tra gli adulti, non nati e cresciuti nell'era del digitale e spesso preoccupati per quello che potrebbe succedere ai loro figli nell'online. Tuttavia Internet costituisce un terreno fertile per diversi rischi, anche a causa di alcune caratteristiche intrinseche, tra cui l'assenza di barriere confini, il potenziale anonimato, i ruoli e le regole spesso rimescolati. Cyberbullismo, hate speech, sexting, sextortion sono solo alcuni dei pericoli del "lato oscuro" del Web. Cosa accomuna questi fenomeni? Innanzitutto, l'alta probabilità che i dati a disposizione siano sottostimati, a causa della delicatezza del tema, del silenzio che circonda tali problematiche e della mancanza di un accordo sulla definizione dei fenomeni. La campagna di Telefono Azzurro #Nonstiamozitti, contro il bullismo e il cyberbullismo, fa appunto leva sulla necessità di dare voce e ascolto a queste violenze. Alcuni di questi fenomeni, poi, si dispiegano all'interno della

scoperta della sessualità, in un periodo delicato e complesso quale l'adolescenza. Non sempre i pericoli online rappresentano cose che i ragazzi "fanno" ma anche messaggi, immagini, video dei quali fruiscono. Questi ultimi, infatti, se non adeguatamente controllati, possono essere non adeguati e potenzialmente dannosi e lesivi per i bambini e gli adolescenti. Ed esperienze internazionali ci dicono che la tecnologia può costituire un valido aiuto anche sul versante della salute fisica e mentale. Si pensi alla tele-medicina, che sempre più si sta sviluppando con tool creati a misura di bambino e adolescente. Si vedrà come nonostante la maggioranza dei ragazzi (71%), qualora vivesse difficoltà psicologiche, si rivolgerebbe ai genitori, alcuni di loro ritengono importante l'aiuto via chat (24%), o tramite una app (8%) o ancora un assistente virtuale (7%). Telefono Azzurro, dall'inizio della sua attività ha modellato canali e linguaggi sulla base dei bisogni e delle tendenze dell'infanzia e dell'adolescenza e anche il futuro vedrà la creazione di piattaforme facilmente fruibili e tecnologiche.

Mentre eri online ti è capitato di...



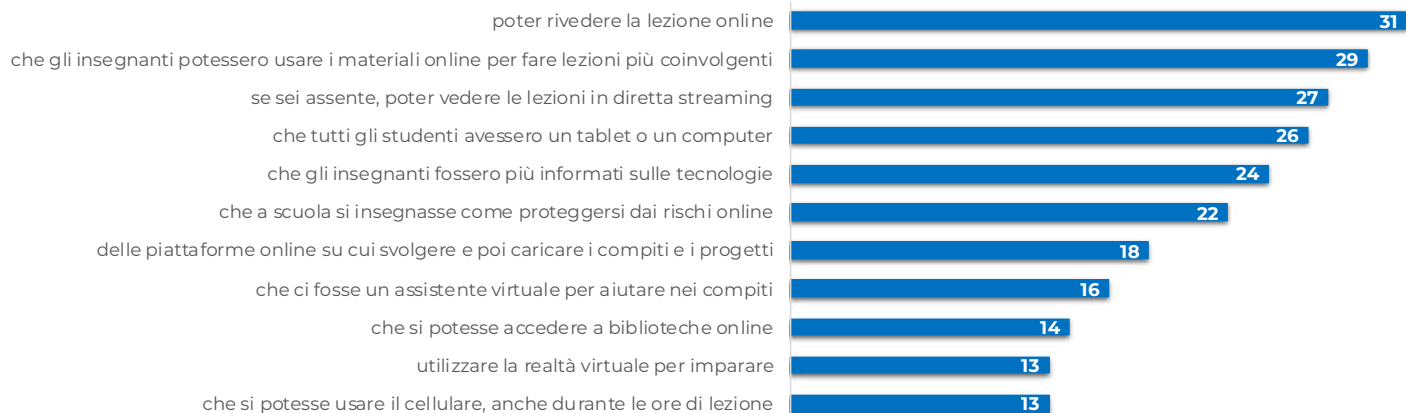
Mentre eri online ti è capitato di vedere qualcosa che non ti aspettavi?



Internet come strumento per... lo studio

Internet è uno strumento che viene utilizzato dai ragazzi come ausilio allo studio e, in più, quasi un ragazzo su 4 dichiara che la possibilità di imparare attraverso Internet rende l'apprendimento più appassionante.

Cosa ti piacerebbe per la tua scuola?

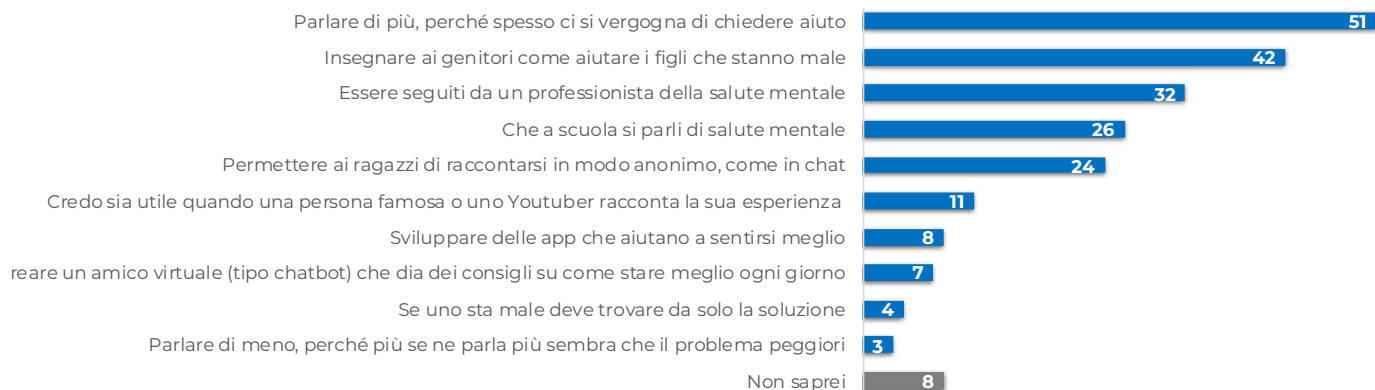


Internet in caso di difficoltà

Se ti capitasse di stare male psicologicamente con chi ne parleresti?



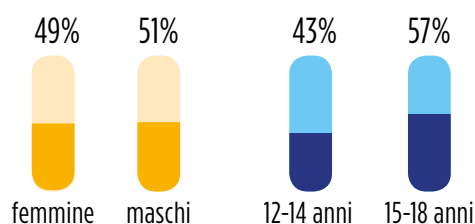
Secondo te cosa sarebbe utile ai ragazzi che stanno male psicologicamente?



Adolescenti in Rete:

L'indagine di Telefono Azzurro e DoxaKids sul comportamento degli adolescenti nel mondo digitale, tra internet, social e app. La possibilità di condividere, gli utilizzi positivi (per esempio, per la scuola), ma

INTERVISTE CAWI AD UN CAMPIONE DI 611 RAGAZZE/I DI ETÀ COMPRESA FRA I 12 E I 18 ANNI



HAI UN PROFILO INSTAGRAM?

79%

SI

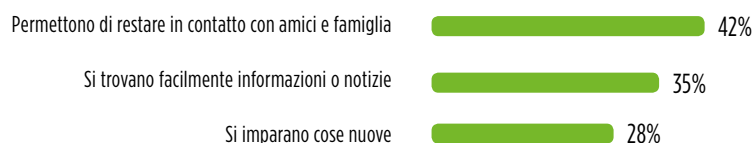
SU INSTAGRAM...

Ho conosciuto
nuove persone

38%

SI

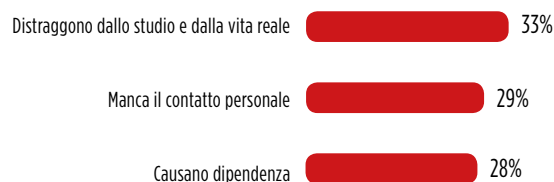
FRA GLI EFFETTI POSITIVI DEI SOCIAL, QUALI TI SEMBRANO PIÙ IMPORTANTI?



SECONDO TE PER I RAGAZZI DELLA TUA ETÀ I SOCIAL HANNO UN EFFETTO...



FRA GLI EFFETTI NEGATIVI DEI SOCIAL, QUALI TI SEMBRANO PIÙ IMPORTANTI?



HAI MAI CONOSCIUTO UN AMICO SU INTERNET E POI NELLA VITA REALE?



Base: totale ragazzi 12-18 anni – massimo 3 risposte

i sogni e le paure

anche i pericoli legati a furto di identità, esposizione a materiali e immagini sconvenienti. Fino al cyberbullismo e alle bolle di solitudine. **Scarica la ricerca completa all'indirizzo: www.azzurro.it**

SE TI VENISSERO TOLTI I SOCIAL PER UNA SETTIMANA, COME TI SENTIRESTI?

17%

Maschi 15-18 anni
Ansioso agitato

28%

Femmine 15-18 anni
Perso

22%

Femmine e maschi
Tranquillo

CHE EFFETTO TI FANNO NOTIZIE E IMMAGINI DRAMMATICHE?

43%

Mi fanno molta
impressione

41%

Non cambio le mie
abitudini, ma ci penso

30%

Penso che potrebbe
succedere a me

21%

Ci penso se sono
in un luogo
affollato

MENTRE ERI ON LINE TI È CAPITATO DI VEDERE QUALCOSA CHE NON TI ASPETTAVI? **Sì 66%**

Sì, immagini e video violenti 32%

Sì, un contenuto che incoraggiava a giocare
e scommettere dei soldi 25%

Sì, immagini o video sessualmente espliciti 23%

Sì, un contenuto che promuoveva
il razzismo o il sessismo 15%

Sì, un contenuto umiliante o diffamante 11%

Sì, un contenuto che esaltava l'anoressia,
l'autolesionismo o il suicidio 10%

No, non mi è mai capitato 34%

SECONDO TE COSA RENDEREBBE PIÙ SICURA LA VIA ON LINE PER I RAGAZZI DELLA TUA ETÀ

Che i social bloccassero contenuti
pornografici e/o violenti, insulti 47%

Che fosse possibile cancellare per sempre
foto che possono rovinare la reputazione 34%

Filtri che bloccano l'accesso a certi
contenuti in base all'età 29%

Che se ne parli di più a scuola 24%

by Telefono Azzurro e **Doxa kids+**



L'ASCOLTO

Il Modello Operativo di Telefono Azzurro

“Se chiamo, poi cosa succede?”

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

Quando un bambino o un adolescente 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.



19696

ASCOLTO E CONSULENZA



Camilla e la passione per la pallavolo



“Camilla si è informata e sa che quello che succede tra l’allenatore e Rachele non va bene... certo, è difficile parlarne e poi con chi??

La squadra di pallavolo per Camilla è molto importante, ci gioca fin da quando aveva 8 anni, e se i suoi genitori venissero a sapere cosa succede a Rachele, per timore che succeda anche a lei, la ritirerebbero. Tutto è iniziato al rientro dalle vacanze estive, quasi tutte le ragazze della squadra avevano compiuto 14 anni tranne Rachele che è un po’ più piccola delle altre ma anche quella con più talento. È proprio per questo motivo che l’allenatore le ha spesso proposto di fermarsi dopo gli allenamenti di gruppo o di fare esercizi in più durante i ritiri. A Camilla, Rachele piace perché le assomiglia: è molto riservata ed ha una grande passione per due o tre cantanti che non sono proprio popolari tra gli altri coetanei, dunque insieme hanno molto da condividere.

Durante una trasferta di qualche giorno, dopo la partita Camilla va con le compagne in doccia, mentre Rachele viene trattenuta dall’allenatore per parlare del suo comportamento in campo e allenarsi un po’. Camilla però prima di andare in stanza vuole avvisare Rachele di averle lasciato il bagnoschiuma in doccia, quindi torna indietro e vede qualcosa a cui non avrebbe mai voluto assistere... l’allenatore, mentre ‘insegna’ alla sua allieva come migliorare nel suo ruolo, la stringe e la palpa. Rachele ha un’espressione tirata, al limite del pianto, come fosse in apnea... quando vede Camilla le corre incontro agitata, divincolandosi velocemente. Le due ragazze non riescono a parlare di quanto accaduto ma da quel giorno Camilla decide di diventare ‘l’angelo custode’ della compagna di squadra e si ripromette di tenerla d’occhio...

Certo però, mercoledì la situazione è proprio precipitata... Vedere l’allenatore che tiene in un angolo Rachele provando a baciarla, è stato davvero troppo... anche stavolta Camilla prontamente è intervenuta con una scusa, ma a differenza delle altre volte Rachele singhiozzava, l’allenatore ha minimizzato ed è andato via velocemente... quando le due ragazze sono uscite dalla palestra Rachele per la prima volta si è confidata con l’amica; le ha chiesto però di non volerle parlare con nessun altro.

Una volta a casa Camilla, pensa e ripensa a quanto successo, sa di non poter più aiutare Rachele da sola ma del resto cosa potrebbe fare? Dovrebbe tenere ancora quel segreto o parlarne con qualcuno? Solo in quel momento le torna in mente di aver letto dal sito di Telefono Azzurro che quello che stava facendo l’allenatore a Rachele erano ‘molestie sessuali’ e quindi perché no? Potrei rivolgermi proprio al Telefono Azzurro – pensò Camilla.

Non si era mai considerata un tipo coraggioso, eppure Camilla si ritrova a raccontare a quella voce accogliente tutto ciò che era successo e quanta sofferenza aveva e stava procurando in lei e in Rachele: “L’anno scorso l’allenatore aveva iniziato con piccole attenzioni a qualcuna di noi, come portarci dei piccoli regalini in cambio di baci sulla guancia, così per scherzare diceva... a volte ci faceva delle foto in cui ci chiedeva di fare le carine o di fare facce provocanti o di farci dei selfie con lui che a volte allungava le mani più del consentito... lui rideva sempre quando lo faceva... io sono un tipo riservato quindi con me non ha mai fatto nulla di che, ma Rachele è molto più timida e parla pochissimo, forse per questo ha scelto proprio lei...”. Camilla non vuole più smettere di raccontare perché per troppo tempo è stata zitta: “mi fa paura anche che possa andare oltre con altre”.

L’operatrice la rassicura e valorizza la sua richiesta di aiuto; le propone di segnalare la situazione alla Polizia che indagherà sull’allenatore e sulla sua condotta con l’obiettivo di mettere in protezione Rachele e tutte le ragazze che potrebbero essere in pericolo.

Ci sono tanti pensieri e paure nella testa di Camilla, ma pensa comunque che aiutare l’amica sia l’unica cosa giusta da fare... del resto se fosse capitato a lei avrebbe sperato di ricevere un aiuto...

“Ne parlerò anche con mia sorella maggiore appena finiremo la chiamata... mi aiuterà a dirlo ai miei genitori...”. Se assisti o sei vittima di comportamenti che ti mettono a disagio e che invadono la sfera della tua intimità parlane sempre con qualcuno, un amico, un adulto, una persona di cui ti fidi o chiama Telefono Azzurro proprio come ha fatto Camilla. Grazie al suo coraggio, Telefono Azzurro ha dato corso alla sua richiesta di aiuto coinvolgendo le Forze di Polizia che si stanno occupando della situazione”.



19696 linea gratuita per bambini e adolescenti:

2.567 casi gestiti

linea 19696:

1.291 casi gestiti

chat 19696:

3.194 contatti ricevuti

1.069 casi gestiti

e-mail e web:

171 casi gestiti

Media di circa 214 casi gestiti al mese e di 7 al giorno nel 2019

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 una 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 dei minori.

La linea di Ascolto e Consulenza 19696 è stata la prima risposta al bisogno di bambini e adolescenti di essere ascoltati.

Ascolto e Consulenza 19696

Le linee di Ascolto e Consulenza (Helpline) 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/chat.

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 1.96.96;
- attraverso la chat one to one 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 ascolto, supporto e aiuto concreto, all'interno di uno spazio di consulenza psico-pedagogica, a bambini, adolescenti e adulti per tutte quelle situazioni che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico dei ragazzi, unitamente alla valorizzazione della rete dei Servizi presenti a livello locale;
- 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 sia con obiettivi di prevenzione sia con obiettivi di tutela;
- 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

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 di riferimento

Gli adulti di riferimento hanno la possibilità di ricevere aiuto e supporto in merito a situazioni di disagio e/o pregiudizio in cui si trovano bambini e ragazzi attraverso uno spazio telefonico, loro dedicato, di consulenza psicopedagogica. La consulenza in questi casi ha l'obiettivo di approfondire il contesto e la situazione, valutare i fattori di rischio e quelli di protezione, supportare ed orientare l'utente verso modalità efficaci di gestione del problema.

La formazione degli operatori

La complessità e la singolarità delle diverse richieste di aiuto che afferiscono alla linea 19696 necessitano di un'attenta analisi e valutazione di tutti gli elementi del caso da parte degli operatori, al fine di poter identificare l'intervento più appropriato per ogni specifica situazione. 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 e supervisione dei casi che quotidianamente afferiscono sulla linea 19696. Ciò in aggiunta ai percorsi di formazione in ingresso previsti per i nuovi operatori.

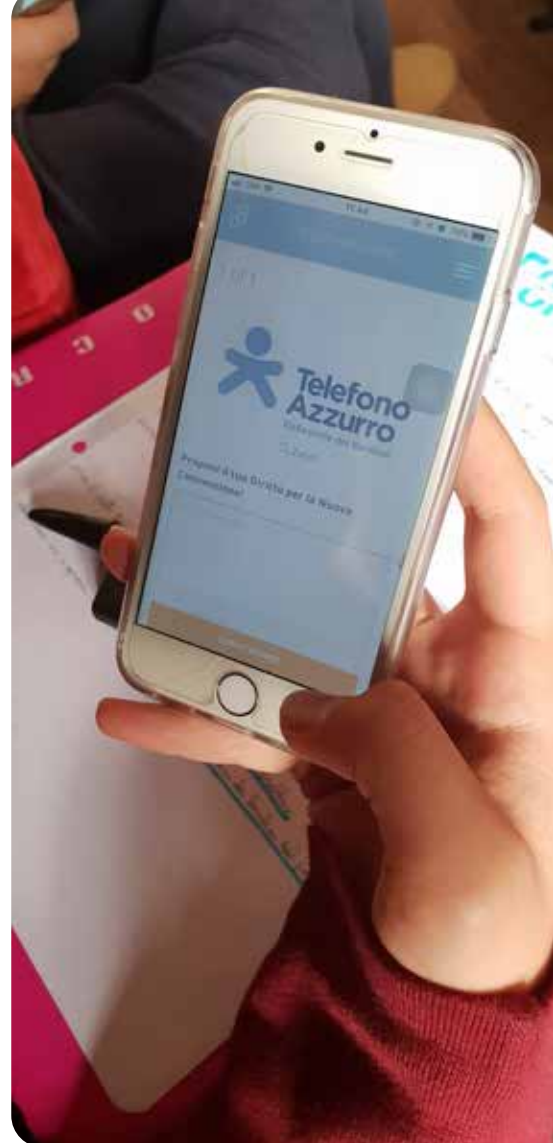
Formazione in ingresso

La formazione dei nuovi operatori ha l'obiettivo di fornire gli strumenti tecnici, contenutistici e procedurali affinché possa accogliere e gestire adeguatamente, in linea con il Modello di Telefono Azzurro tutte le richieste di aiuto che pervengono attraverso i diversi canali.

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

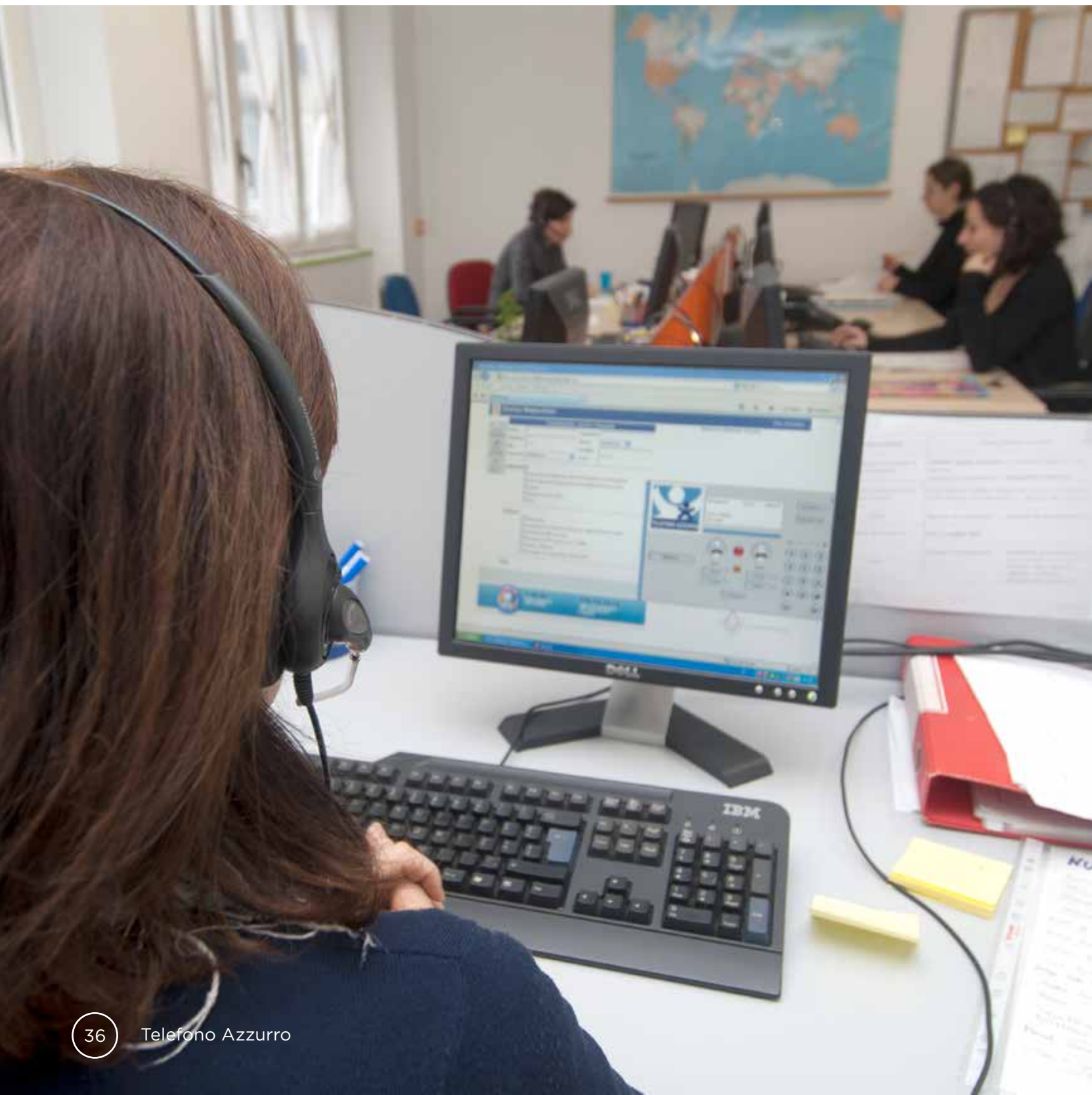
La **formazione teorica** affronta differenti aree tematiche:

- Il modello di Telefono Azzurro;
- Area dell'ascolto e della comunicazione con bambini, adolescenti, adulti;
- Linguaggi multicanale (telefono, chat, mail, app...);
- Area dell'abuso e violenza offline e online (grooming e pedopornografia online);
- Area della salute mentale (ideazione e agiti anticonservativi, depressione, ansia);
- Area dell'emergenza;
- Area dei rischi legati all'online (cyberbullismo, sexting, sextortion,



- uso del denaro online, fruizione di pornografia);
h. Area legale; i. Trend (autolesionismo, tentativi di suicidio, ideazione suicidaria, minori stranieri non accompagnati)

Il **training on the job** prevede l'iniziale affiancamento in ascolto da parte della nuova risorsa agli operatori esperti in merito alla modalità di accoglienza delle telefonate e delle chat in ingresso con la relativa gestione successiva del caso in tutte le sue fasi operative; successivamente l'affiancamento avrà l'obiettivo di supportare gradualmente la nuova risorsa alla gestione diretta della richiesta di aiuto fino alla gestione in autonomia del caso. Numerosi e costanti sono i momenti di affiancamento al nuovo operatore, confronto e supervisione del caso da parte del Referente del Servizio. La formazione si avvale di formatori interni, esterni, di piattaforma FAD, di webinar.



Una Formazione Continua

Formazione permanente nel 2019 in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

“Violenza domestica diretta e indiretta”
20 marzo 2019

“Percorso di una segnalazione a tutela dei minori”
27 marzo 2019

“Sottrazione internazionale dei minori”
5 aprile 2019

“Minori e protezione dei dati personali”
18 aprile 2019

“Privacy e minori”
14 novembre 2019



Altri eventi formativi

Meeting **“INHOPE online Training Meeting and Members' meeting”**
organizzato dal network INHOPE
28-31 gennaio 2019

Iniziativa internazionale **“Have your Say”**, che ha coinvolto ragazzi da più di 10 Paesi europei, facenti parte del Council for Digital Good (CDG) e più di 30 ragazzi italiani, in collaborazione con il network Insight. Tale iniziativa ha avuto l'obiettivo di discutere con i ragazzi delle questioni relative al mondo delle tecnologie, presentando poster a istituzioni, aziende e mondo associativo.
3-4 febbraio 2019

Convegno: **“Tutela della persona sul web, con focus sui minori. Cyberbullismo, hate speech, revenge porn e fake news”**
22 marzo 2019

“Il digitale e i sistemi di aiuto dedicati a ragazzi e adolescenti”, in occasione della Milano Digital Week
15 marzo 2019

Festival di Altroconsumo, per presentazione dei contenuti sul Digital Wellbeing del progetto **“Vivi Internet al Meglio”**
28 settembre 2019

Evento **“The Smile of the Child”** e firma dell'accordo tra le due organizzazioni, con il fine di combattere il disagio giovanile e prevedere sistemi congiunti e procedure condivise per la sicurezza e la tutela dei bambini e degli adolescenti, Ambasciata Italiana, Atene, Grecia
22 ottobre 2019

Evento in occasione del **trentennale della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza**
20 novembre 2019



I Dati dell'Ascolto

Assessment helpline operator

Nel corso del 2019 sono state organizzate periodiche giornate di assessment per nuove risorse; è stato inserito 1 operatore che ha seguito uno specifico percorso in ingresso di formazione, di orientamento e qualificazione.

Durante le sessioni di assessment, accanto alla valutazione delle più generiche conoscenze legate ai Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, si approfondiscono le conoscenze dei candidati nell'ambito dei nuovi bisogni dei ragazzi legati ai rischi del mondo del Digitale (cyberbullismo, sexting, sextortion, revenge porn, grooming, gaming, ...), in aggiunta alla loro capacità di confrontarsi in gruppo sulle tematiche proposte in lingua inglese. Viene inoltre approfondita la loro capacità di lavorare in gruppo, di essere proattivi nonché di possedere capacità di problem solving sulla base degli stimoli proposti.

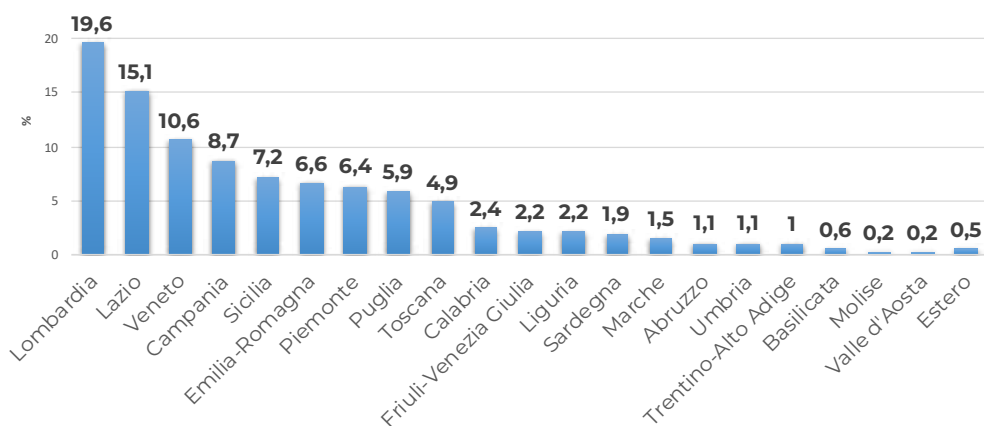
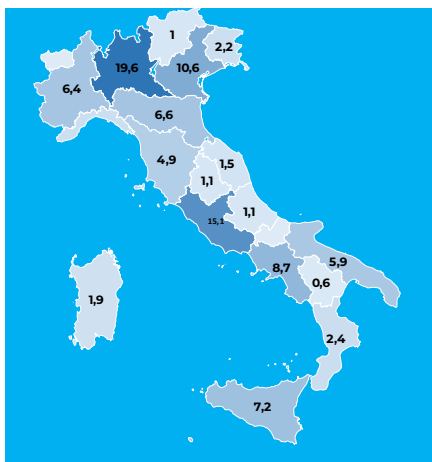


19696 e ch@t: i numeri del 2019

Linea telefonica gratuita 19696, www.azzurro.it/chat, richieste tramite mail e canali social: **2567** casi gestiti, con una media di 214 casi al mese e di 7 al giorno.

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

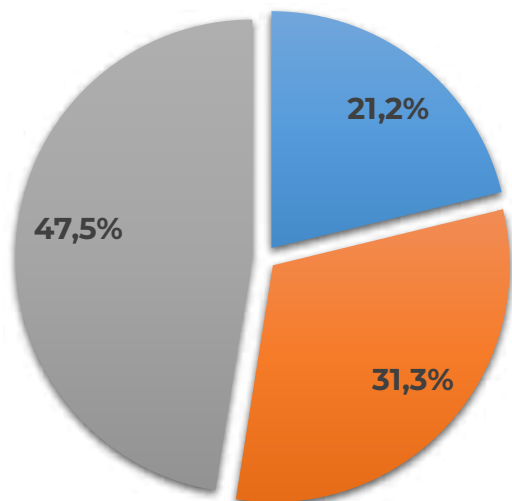
Regioni di provenienza dei casi gestiti



Informazione disponibile nell'85% dei casi gestiti

Classe di età dei minori coinvolti

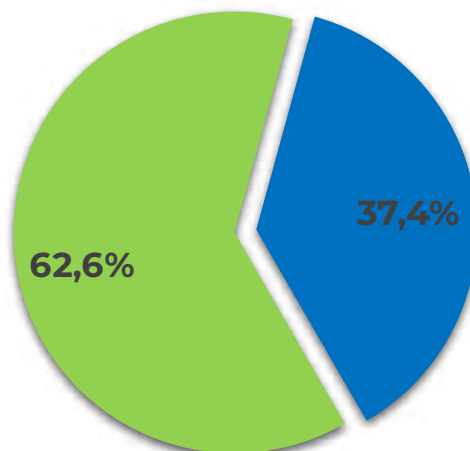
informazione disponibile nell'85% dei casi gestiti



■ 0-10 anni ■ 11-14 anni ■ 15-17 anni

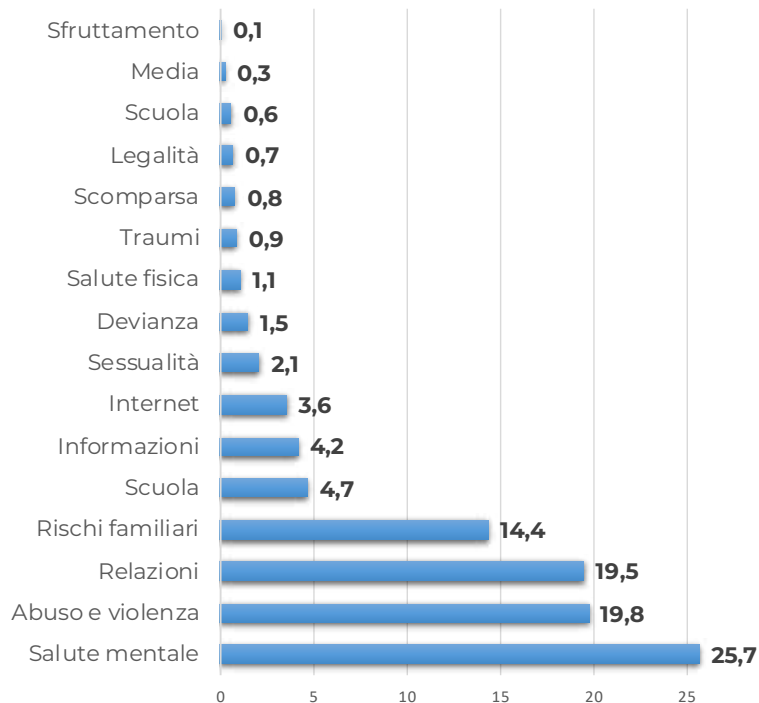
Sesso dei minori coinvolti

informazione disponibile nel 90,4% dei casi gestiti



■ Femminile ■ Maschile

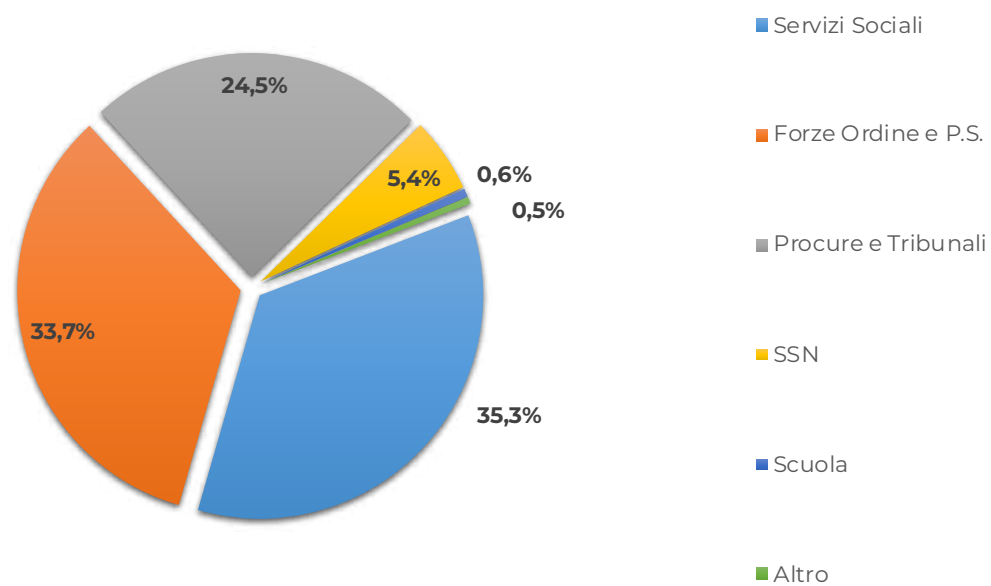
Motivazioni dei casi gestiti



Informazione rilevata sul 100% dei casi gestiti

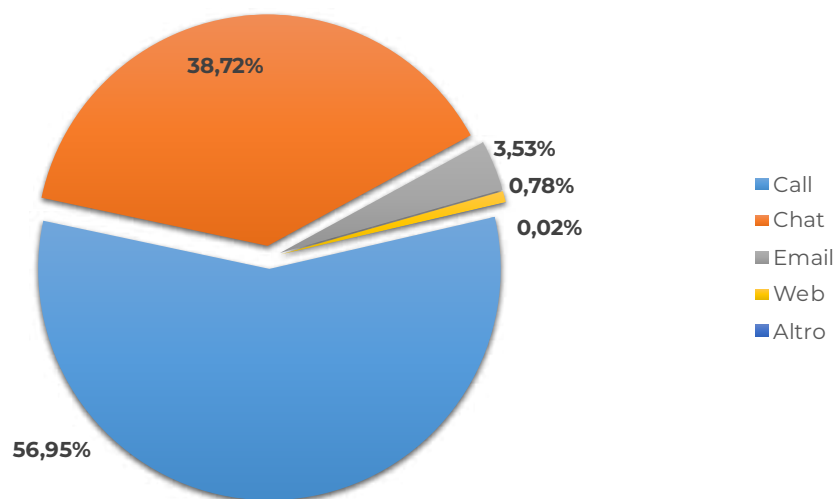
Attivazione della Rete dei Servizi Territoriali

273 attivazioni (7,9% dei casi gestiti)



Canale di gestione dei casi

Informazione disponibile nel 98,3% dei casi gestiti



Orientamento Legale 19696

Il Servizio di Orientamento Legale è stato pensato e strutturato per fornire risposte ai quesiti, 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



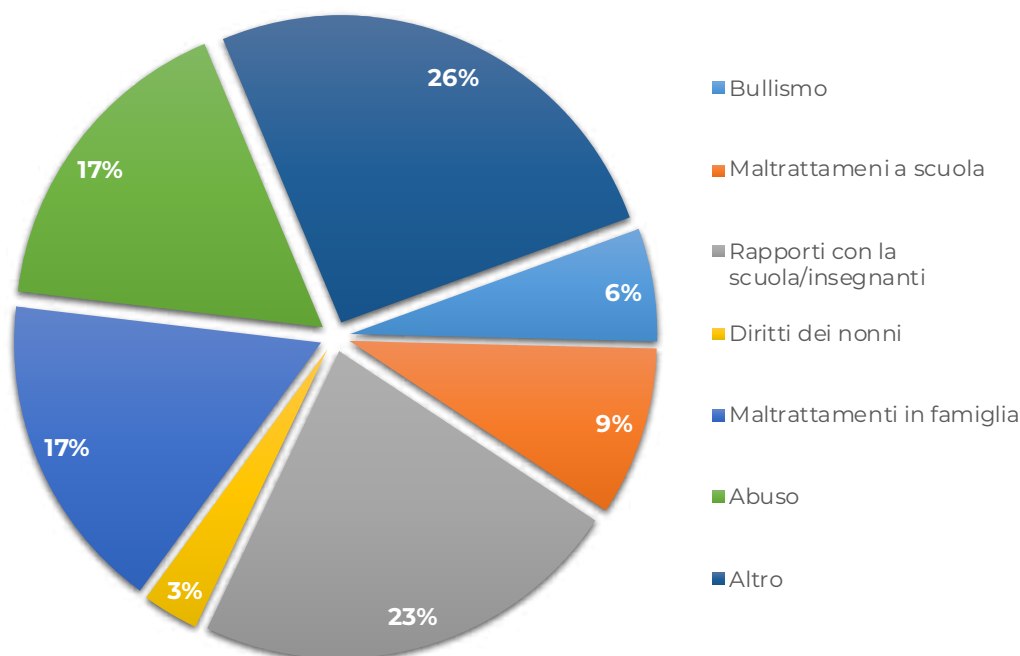
Il supporto consiste in un primo "orientamento" in merito alla cornice giuridica in cui può collocarsi la situazione prospettata da chi scrive con l'indicazione, ove possibile, degli strumenti previsti dall'ordinamento a tutela dei diritti dei minori coinvolti e delle Autorità giudiziarie competenti. Molto spesso, anche l'inquadramento del caso concreto nell'ambito delle varie discipline del diritto può essere di enorme aiuto, anche al fine di individuare il professionista giusto a cui rivolgersi.

* * *

Nel corso del 2019 la collaborazione tra Telefono Azzurro e l'Ordine degli Avvocati di Milano è stata estremamente proficua, in piena esecuzione del protocollo firmato tra le parti.

Sono state protocollate 37 richieste di orientamento complete del relativo riscontro legale, e molti sono stati gli utenti inviati alla Linea di ascolto 196.96, anche all'interno della stessa risposta di orientamento, come ulteriore strumento di aiuto.

Le richieste pervenute sulla mail di orientamentolegale.196@azzurro.it sono state in massima parte inviate da adulti e le tematiche sottoposte all'attenzione degli Avvocati si sono concentrate in massima parte sui rapporti con la scuola e sui maltrattamenti a scuola e in famiglia.



La tecnologia al servizio dell'assistenza a bambini e giovani adolescenti. Sviluppi futuri

TORONTO LINE

Con Toronto Line si indica un insieme di piattaforme tecnologiche online il cui obiettivo è mettere la tecnologia al servizio dell'assistenza a bambini e giovani adolescenti.

L'approccio è quello dell'accesso a piattaforme aperte in modo che le child helpline che operano a livello internazionale possano unificare le loro comunicazioni, le modalità di contatto e comunicazione con i bambini bisognosi, la raccolta di informazioni, per moltiplicare il numero di minori aiutati ogni anno. L'obiettivo è far sì che le linee di assistenza moltiplichino il loro numero di interventi per raggiungere 100 milioni di contatti ogni anno entro il 2025, con triage e capacità di dare priorità alle chiamate molto migliori rispetto a quanto avviene attualmente.

Attraverso un sistema integrato di risposte – chiamate vocali, chat, messaggistica e social media – e sistemi di raccolta dei dati più attendibili, le linee di assistenza saranno in grado di migliorare notevolmente l'efficacia e l'efficienza dei loro servizi e di ridurre i costi. Grazie alla gestione di grandi quantità di dati, alla possibilità di fare analisi e attraverso l'apprendimento automatico e l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale (per esempio per la comprensione dei testi su chat e social, la conversione di voce in testo, l'identificazione di chi chiama ripetutamente) sarà possibile assistere meglio i bambini e i giovani in crisi, nonché intraprendere azioni per influenzare le politiche dell'infanzia e la gestione dei finanziamenti. Telefono Azzurro è impegnato in prima linea nella Toronto Line Beta Program, un programma di test finalizzato alla creazione e implementazione della piattaforma, che verrà lanciata verosimilmente entro l'estate 2020.

Principi fondamentali

- Inclusione di tutte le parti interessate, compresi tutti i gruppi di assistenza, senza distorsioni nei confronti di paesi più altamente o meno sviluppati. La piattaforma sarà open source con l'obiettivo di diventare finalmente accessibile in tutte le lingue delle Nazioni Unite.
- Bottom-up: partendo dal presupposto che non esiste una sola grande risposta, ma una miriade di piccoli sforzi da parte di una vasta gamma di attori e parti interessate che lavorano insieme per realizzare la piattaforma tecnologica online desiderata.
- Condivisione delle competenze multi-stakeholder: la partnership è la chiave del successo della piattaforma.

Promossa da One Family Foundation e da CHI, si è svolta ad Amsterdam una conferenza per fare il punto sullo sviluppo del progetto Toronto Line, che prevede l'utilizzo di innovative piattaforme digitali di raccolta di informazione e analisi dei dati per supportare l'attività delle helpline dedicate a infanzia e adolescenza. Uno strumento tecnologico aperto e condiviso, che consenta di raccogliere, archiviare e incrociare informazioni utili per tutte le realtà impegnate nella difesa e tutela dell'infanzia in condizione di bisogno, rendendo così più efficaci e specifiche le azioni di intervento. Il sistema prevede un'integrazione dei diversi strumenti di ascolto, chiamate vocali, chat, messaggistica ma anche social media. Un progetto nato in occasione della passata conferenza di Child Helpline International di Toronto, quando venne evidenziata da più realtà operanti nell'ambito dell'infanzia - compreso Telefono Azzurro - la necessità di uno strumento di sintesi, che potesse sfruttare il meglio delle tecnologie digitali per rafforzare gli strumenti di ascolto e risposta ai bisogni.



114

ASCOLTO ED EMERGENZA

Ascolto: 114 Emergenza Infanzia



114 EMERGENZA INFANZIA

Il 114 Emergenza Infanzia, gestito da Telefono Azzurro dal 2003, anno della sua istituzione, è un Servizio multicanale di emergenza di pubblica utilità. Il 114 è attualmente promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri e dallo stesso co-finanziato.

- Il 114 Emergenza Infanzia è un Servizio accessibile da parte di chi voglia segnalare situazioni di emergenza, rischio e/o pregiudizio riguardanti l'infanzia e l'adolescenza.
- È gratuito, multilingue, attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ed è rivolto sia a bambini e adolescenti fino ai 18 anni, sia agli adulti e agli operatori dei servizi ed è accessibile attraverso il numero 114, la chat presente sul sito e whatsapp.
- Il Servizio offre assistenza psicologica e consulenza psico-pedagogica, legale e sociologica in situazioni di disagio che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti e può comportare l'attivazione di una rete dei servizi del territorio utile a sostenere le vittime delle emergenze.
- Il modello di intervento del Servizio 114 Emergenza Infanzia prevede il coinvolgimento di diversi servizi e Istituzioni locali (per es. Forze dell'Ordine, Servizi Sociali e di Salute Mentale, Procure e Tribunali); ciò al fine di fornire al minore non solo una gestione immediata dell'emergenza, ma anche di facilitare la costruzione di un progetto a medio-lungo termine, che permetta di seguire nel tempo il minore, e il suo nucleo familiare, sostenendolo e garantendo la presa in carico effettiva del caso.

STORIE DI TELEFONO AZZURRO

Richiesta di aiuto da parte di una madre



Una madre chiama il Servizio 114 Emergenza Infanzia riferendo di essere preoccupata per il figlio Samuele, di 9 anni, il quale poco tempo prima aveva assistito al crollare della propria casa per via del terremoto. Il bambino è stato aiutato dagli operatori di primo soccorso e, anche in seguito, dalla comunità. La signora si sente comunque preoccupata di non essere in grado di valutare la condizione di benessere del bambino; ripete spesso «non sono competente». Si effettua un primo intervento psico-educativo, indicando alla signora di osservare il figlio e si rinforzano le sue competenze come genitore, nonché quelle relazionali della comunità e dei professionisti territoriali.

Il semplice comprendere quanto sia accaduto a livello psichico, anche a lei, a seguito dell'evento, la rassicura e la rinforza nel valutare la possibilità di iniziare un percorso di sostegno per il figlio e per sé. Perviene sulla Linea 114 Emergenza Infanzia la richiesta di aiuto da parte di una madre.

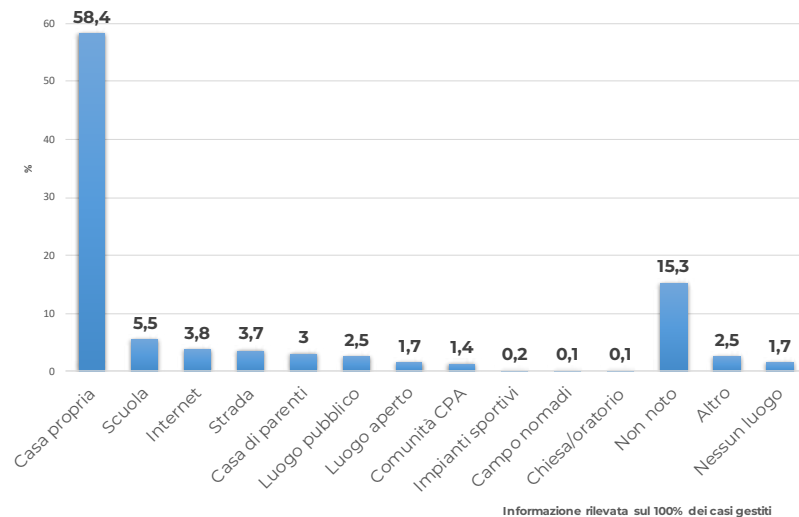


114
**EMERGENZA
INFANZIA**
GESTITO DA TELEFONO AZZURRO

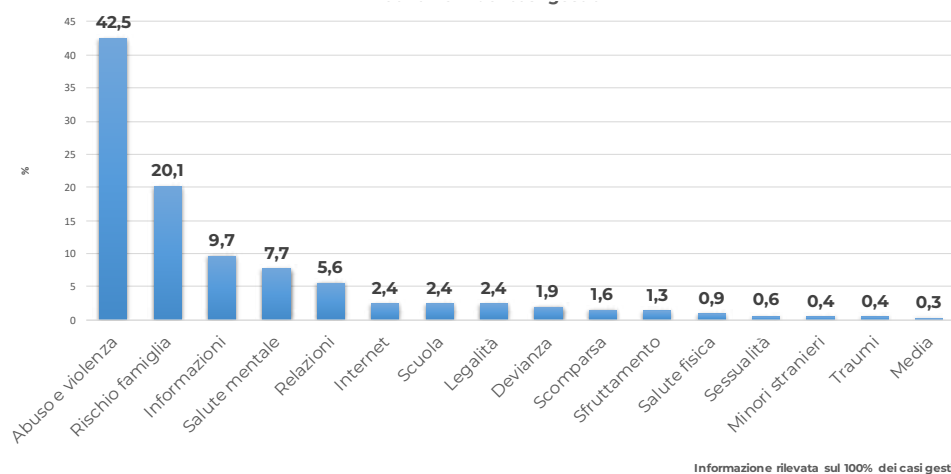
24.091 Casi di Emergenza Gestiti dal 2003

Dalla sua istituzione, nel 2003, il 114 Emergenza Infanzia ha gestito oltre 24mila casi di emergenza.

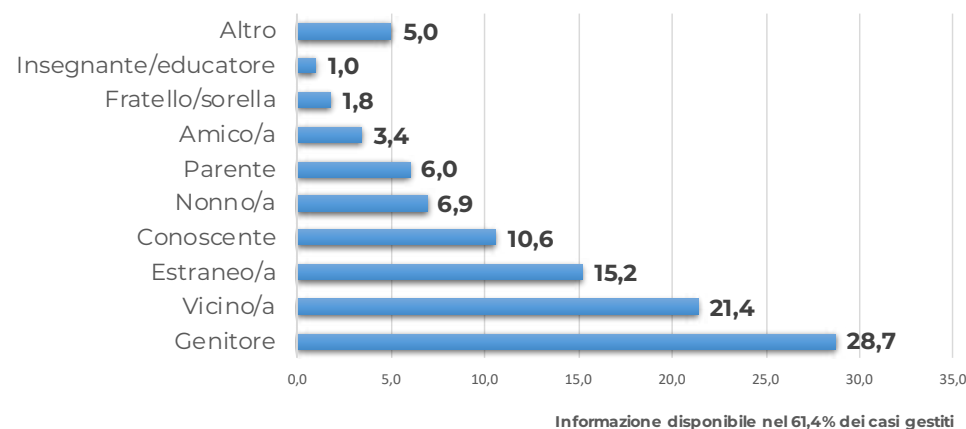
Luogo in cui si verifica la situazione di emergenza



Motivazioni dei casi gestiti



Chiamante



**114
Emergenza
Infanzia
nel 2019**

**114 Emergenza
Infanzia:
1.718 casi gestiti
+ 2.852 segnalazioni**

linea 114:
1.494 casi gestiti

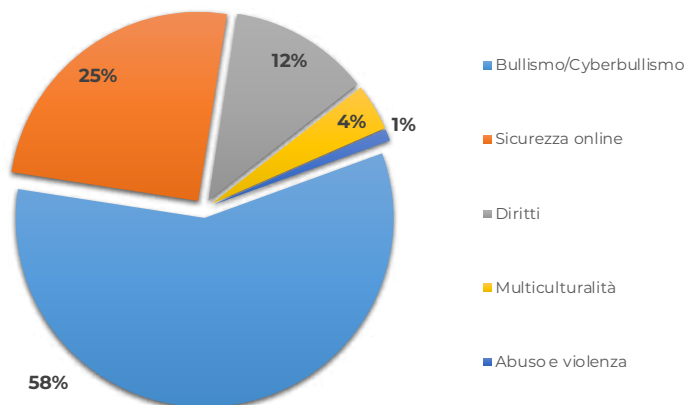
chat 114:
181 contatti ricevuti,
108 casi gestiti

*Media di 143 casi
gestiti al mese e di
circa 5 al giorno nel
2019.*

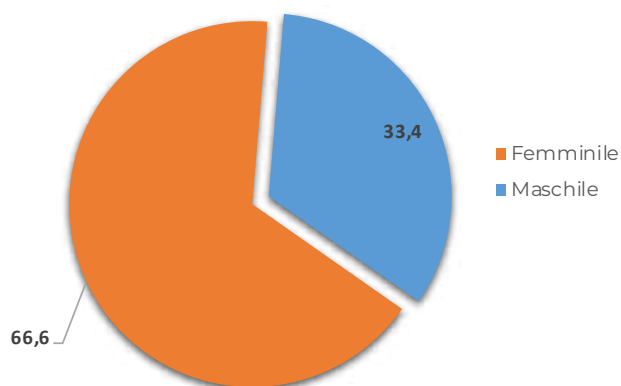
hotline 114:
2.852 segnalazioni
di materiale
pedopornografico

**Media di circa
238 segnalazioni
al mese e di 8 al
giorno nel 2019**

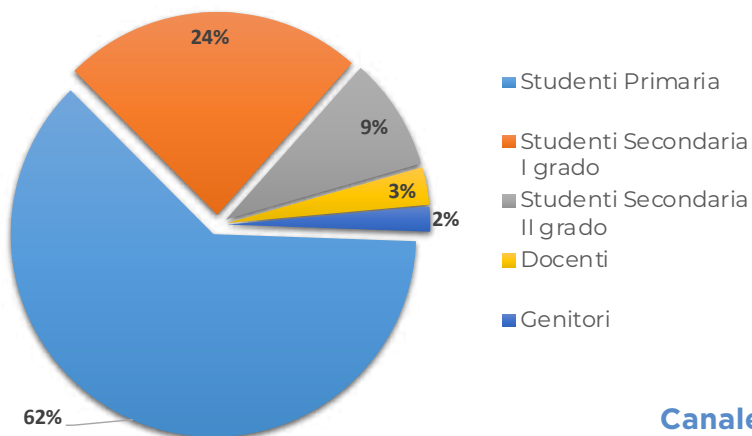
Tematiche trattate



Genere del chiamante

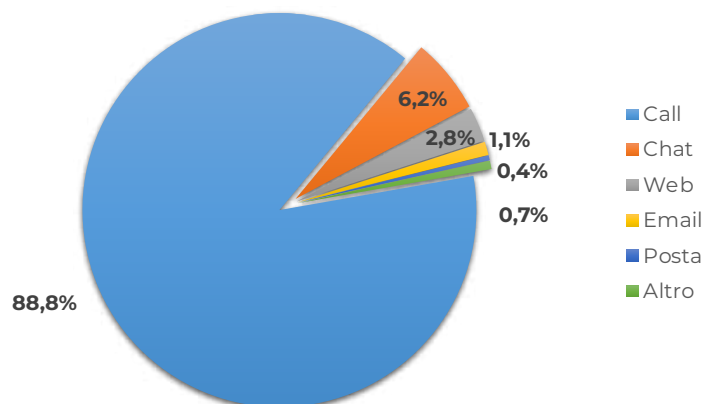


Distribuzione del target raggiunto



Canale di gestione dei casi

Informazione disponibile nel 95,5% dei casi gestiti



APP 114 Emergenza Infanzia

Con l'obiettivo di fornire a bambini e ragazzi canali di accesso al Servizio sempre più user-friendly, durante il 2019 è stata aggiornata l'APP 114 Emergenza Infanzia, attualmente disponibile nelle versioni iOS su App Store e Android su Google Play Store.

L'APP contiene tre sezioni principali:

Chat: la sezione chat rappresenta un servizio di instant messaging con il quale l'utente può comunicare in tempo reale con un operatore ed accessibile anche attraverso il sito www.114.it.

Servizio 114: in questa sezione viene brevemente descritto nelle sue parti fondamentali il Servizio 114 Emergenza Infanzia.

Testimonianze: in questa sezione vengono riportate alcune testimonianze tratte dai casi gestiti dal Servizio 114 Emergenza Infanzia. Le testimonianze rappresentano una versione "mobile friendly" della stessa sezione pubblicata sul Sito istituzionale del Servizio all'indirizzo <http://114.it/testimonianze/>.



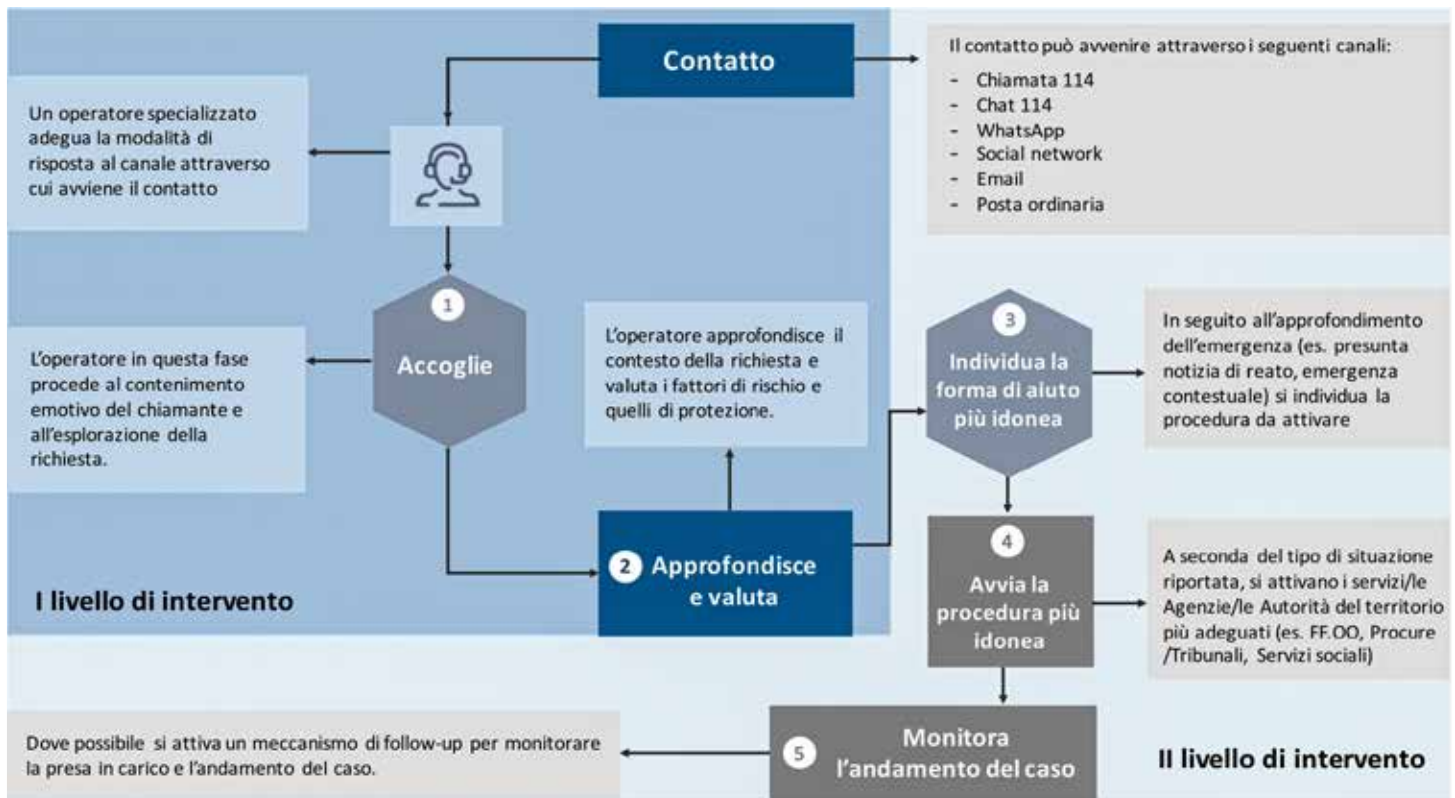
Concorso Facebook

“Dico no alla violenza su bambini e ragazzi”

“Unisciti a noi per dire “NO alla violenza su bambini e adolescenti”. Posta un’immagine, locandina, disegno o materiale grafico originale che riporti uno slogan contro la violenza sui bambini e adolescenti. Lo slogan più significativo, creativo e comunicativo verrà premiato ed utilizzato anche per i materiali informativi e di sensibilizzazione della nostra Associazione. Il tuo “NO” vale molto”. Con questo appello Telefono Azzurro ha lanciato, nella cornice del Progetto 114 Emergenza infanzia, un concorso Facebook attraverso il quale ha inteso raccogliere la voce dei ragazzi, le loro idee e proposte utili a sensibilizzare i pari sui delicati fenomeni dell’abuso e della violenza contro bambini e adolescenti. In occasione dell’iniziativa, è stata creata l’omonima pagina Facebook con creatività dedicata. Al fine di diffondere il più possibile l’iniziativa, Telefono Azzurro ha collaborato con skuola.net per realizzare una serie di attività digital ad alto impatto utili a contribuire al successo della campagna. L’obiettivo generale per Telefono Azzurro era di portare awareness intorno all’iniziativa generando traffico verso il gruppo Facebook dove si sviluppava il contest social. A tale scopo, è stato realizzato un Native Editoriale dal titolo “No alla violenza su bambini e adolescenti: scopri cosa puoi fare anche tu per dire basta” ([\[dico-no-violenza-bambini-adolescenti.html\]\(https://www.skuola.net/news/fun/dico-no-violenza-bambini-adolescenti.html\)\). Il contenuto è stato lanciato su Facebook, Twitter e Instagram \(tramite Instagram Story\). Il Native Editoriale ha generato 16mila letture per un tempo medio di oltre 3 minuti. I lanci social hanno generato inoltre una copertura di 60mila utenti con circa 1.600 interazioni \(reazioni, commenti, condivisioni, click\). Durante tutto il periodo di promozione del Native Editoriale è stato inoltre proposto un mini-questionario attivo su tutto il sito con tre brevi domande \(tutte relative alla consapevolezza/conoscenza degli strumenti messi a disposizione da Telefono Azzurro\) e una Call-to-action finale il cui scopo era di reindirizzare l’utente dal sito al gruppo Facebook del contest.](https://www.skuola.net/news/fun/</p></div><div data-bbox=)

Skuola.net ha inoltre realizzato un social content (c.d. meme) per veicolare i concetti della campagna in un linguaggio adatto al mondo social (<https://www.instagram.com/p/BtIQgldA5h0/>). È stata prodotta una grafica il cui scopo era quindi di sensibilizzare la community di Skuola.net sui temi affrontati dall’iniziativa di Telefono Azzurro. Il Meme è stato pubblicato su Facebook e Instagram. Questo ha generato in totale una copertura di 310mila utenti, con oltre 12mila reazioni o “mi piace”, 56 condivisioni e 42 commenti.

La Gestione Operativa delle Chiamate di Emergenza



Il 114 Emergenza Infanzia è un Servizio che Telefono Azzurro si impegna a garantire con continuità, qualità, efficacia ed efficienza, anche grazie al costante monitoraggio e valutazione dello stesso. Grazie alle collaborazioni con i più prestigiosi atenei e centri di ricerca italiani, infatti, il Servizio 114 Emergenza Infanzia vuol costituire anche un solido punto di riferimento dal punto di vista formativo sulle tematiche della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza.

La mappatura dei Servizi del territorio

La mappatura di Telefono Azzurro, costantemente aggiornata ed arricchita anche dagli operatori del Servizio 114 Emergenza Infanzia, costituisce un prezioso database di Agenzie, Servizi ed Istituzioni che si occupano a vario titolo di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza sull'intero territorio nazionale. Essa è declinata in più livelli di approfondimento (Area, tipologia, regione, provincia, comune) e contiene una fotografia capillare delle entità territoriali, principalmente le seguenti:

- Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza (es. Squadra Mobile, Ufficio Minori, Questura, Polizia Postale, Polizia Ferroviaria, Polizia Stradale, Polizia di Frontiera, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del Fuoco, Polizia Municipale, Capitanerie di Porto, Protezione Civile Nazionale e Provinciale)
- Procure della Repubblica e Tribunali (Per i Minorenni e Ordinari)
- Strutture sanitarie di emergenza (es. 118, guardia medica, pronto soccorso pediatrico)
- Servizio socio-sanitari (es. ASL e Servizio Sociali dei Comuni, Consultori Familiari e Materno Infantili, Servizi di Neuropsichiatria Infantile, CSM, SERT, Servizi Ambulatoriali per l'età evolutiva)
- Uffici Territoriali del Governo
- Centri di Giustizia Minorile (es. Centri di Prima Accoglienza e Istituti Penali Minorili, Ufficio Servizi Sociali Minorili)
- Istituti scolastici ed Uffici regionali scolastici
- Enti locali (Regione, Provincia, Comune)

L'Attività della Hotline



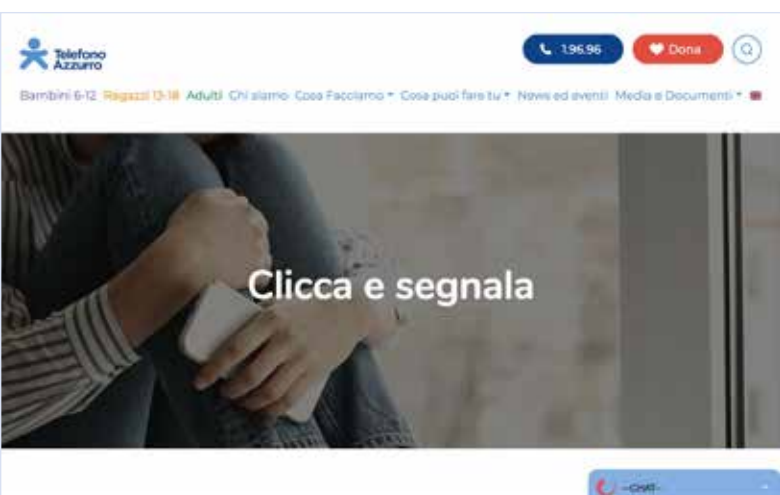
La gestione del servizio 114 Emergenza Infanzia prevede di porre una particolare attenzione ai fenomeni di abuso emergenti legati all'utilizzo delle nuove tecnologie. Telefono Azzurro ha mantenuto costante l'attenzione sulle cosiddette nuove forme di abuso, che vedono nella Rete e nella tecnologia un fertile terreno di sviluppo e diffusione.

Oltre alla gestione di tale casistica attraverso i canali del Servizio, Telefono Azzurro ha continuato a garantire 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).

Attraverso il servizio di hotline "Clicca e segnala", attualmente ospitato sul sito del Servizio 114 nella sezione "segnalazioni" <http://114.it/segnalazioni/> e sul sito di Telefono Azzurro nella sezione "Clicca e segnala" <https://azzurro.it/clicca-e-segnala/>, vengono raccolte le segnalazioni degli utenti di tale tipo di contenuto. In aggiunta, qualora l'utente non abbia la possibilità, o riscontri delle difficoltà nel segnalare tali contenuti attraverso il form online, può avvalersi del supporto telefonico dell'operatore del Servizio 114 Emergenza Infanzia. La disponibilità, oltre al form online, offerta all'utente è volta da un lato a diffondere conoscenze e consapevolezza rispetto a una materia tanto delicata, e dall'altro a mettere in campo ogni strumento utile a rinforzare il ruolo centrale che la società civile ricopre.

Nel rispetto della vigente normativa privacy per le segnalazioni è possibile mantenere l'anonimato. 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; Telefono Azzurro mira ad allinearsi agli standard internazionali, anche grazie al supporto dei network dei quali fa parte. Nel 2019 sono pervenute 2.852 segnalazioni categorizzate dagli utenti come "contenuti pedo-pornografici", con un incremento del 26,8% rispetto al 2018 (erano 2.249).

Nota: a tal proposito, si specifica che non essendo autorizzati a condurre il cosiddetto prior assessment sulle segnalazioni che pervengono, gli operatori della hotline non possono valutare la pertinenza della categorizzazione del contenuto con lo stesso, così come indicata dall'utente.



Principali Attività Svolte e Risultati Raggiunti

FAD - Formazione a distanza

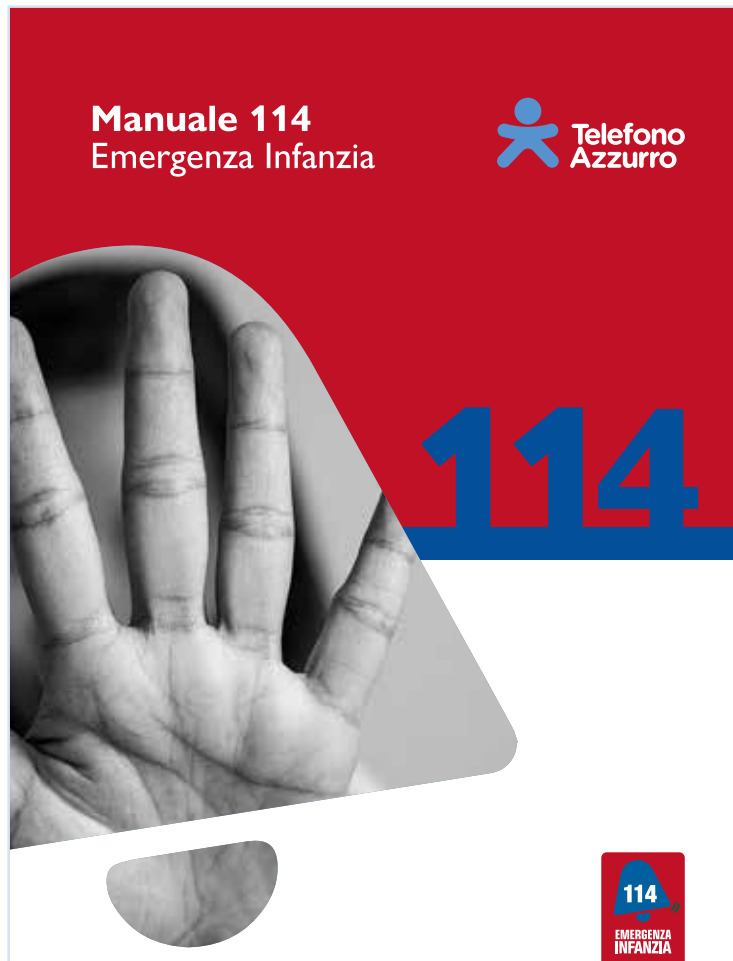
Durante il biennio 2017-2019 sono stati avviati e conclusi i lavori di studio, pianificazione e allestimento della piattaforma FAD del Servizio 114 Emergenza Infanzia, con l'obiettivo di trasmettere e rafforzare una cultura multi-agency di intervento e di aiuto, modello da sempre adottato da Telefono Azzurro. Attraverso un capillare lavoro di mappatura del territorio italiano, che ha consentito la creazione di una banca dati finalizzata al progetto di oltre 6.000 contatti, l'offerta formativa è stata condivisa con rappresentanti delle seguenti categorie di professionisti:

- 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

Quasi 700 sono state le richieste di partecipazione che Telefono Azzurro ha ricevuto dalla messa online della piattaforma ad inizio 2019.

L'articolazione del corso di formazione ha previsto l'approfondimento delle tematiche core del Servizio 114 Emergenza Infanzia e, più nello specifico, il piano formativo della FAD è stato articolato in 5 moduli tematici relativi alle seguenti macro-tematiche:

- Il Servizio 114 Emergenza Infanzia
- Abuso e 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 ed 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 2019 sono stati inseriti 9 nuovi operatori i quali hanno regolarmente seguito una formazione pre-ingresso.

Inoltre, gli operatori già in servizio hanno fruito, in presenza o attraverso dettagliati report, delle seguenti occasioni formative:

- **“Adolescenti e Digitale: il Ruolo degli Adulti”** - Telefono Azzurro in collaborazione con il Distretto Lions International 108Tb presso l'Istituto Sacro Cuore di Modena.
- **“INHOPE online Training Meeting and Members' meeting”**.
- **“Have your Say”**, in occasione del Safer Internet Day presso la Microsoft House e Regione Lombardia, Milano.
- **“Dai big data alla tecnologia positiva. Sicurezza, prevenzione e benessere online”** - Telefono Azzurro e Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.
- **“La tutela di bambini e adolescenti vittime di abusi sessuali e la Chiesa cattolica: profili di diritto canonico e di diritto dello Stato”**, - Telefono Azzurro presso Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia.
- **“La violenza sui minori: strumenti e prospettive di azione”**, presso la Prefettura di Firenze, Palazzo Medici Riccardi, Salone Carlo VIII.
- **“Violenza domestica”** formazione erogata dall'Avv. Incegnieri dell'Ordine degli Avvocati di Milano
- **“Tutela della persona sul web, con focus sui minori. Cyberbullismo, hate speech, revenge porn e fake news”**, Comune di Milano.
- **“Il percorso di una segnalazione”** formazione erogata dall'Avv. Andriolo dell'Ordine degli Avvocati di Milano
- **“Uscire dal silenzio”** - Centre for Child Protection la Pontificia Università Gregoriana di Roma.
- **“Looking Back, Looking Forward”** - Nazioni Unite con l'Istituto degli Innocenti, Firenze.
- **“Strengthening Child and Adolescent Mental Health Services and Systems”**, Giordania.
- **“Liberi di scegliere”** - Università Cattolica del Sacro Cuore, Piacenza.
- **“Strengthening Children Right as the key to a future-proof Europe”** - Council of Europe, Strasburgo.
- **“Promoting Digital Child Dignity”**, - Pontifical Academy of Social Sciences, dall'Interfaith Alliance e dalla Child Dignity Alliance.
- Forum **“From online violence to digital respect”**, Bruxelles.
- **General Annual Meeting - EAN (European Antibullying Network)**, Atene
- **“11th Global Missing Children's Network Conference”** - ICMEC, Lisbona.

Have your Say

Di la tua:
i bambini e gli adolescenti
protagonisti
della sfida digitale

Indagine Telefono Azzurro e DoxaKids 2019

Giornata Nazionale
contro la Pedofilia e la Pedopornografia

Uscire dal silenzio

DOSSIER ABUSO SESSUALE E PEDOFILIA 2019

ABUSO SESSUALE E PEDOFILIA

Cosa si intende per abuso sessuale?
L'abuso sessuale è 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**

Motivazioni dei casi gestiti

ABUSO SESSUALE OFFLINE	87,9%
SEXTING	9,0%
PEDOPORNOGRAFIA ONLINE	7,5%
SIGNALIZZAZIONI SITO INTERNET	7,5%
ADESCAMENTO DI ADULTO SU MINORE	6,0%
CRIMINI ONLINE (tra cui SEXTORTION)	1,5%
IMMAGINI DI BAMBINI NUDI	0,7%

TREND IN AUMENTO rispetto al 2017:

- SEXTING: dal 6,3% al 9%
- PEDOPORNOGRAFIA ONLINE: dal 0,3% al 7,5%
- CASI IN CUI IL PRESUNTO RESPONSABILE È UN ADULTO ESTRANEO AL BAMBINO: dal 10,5% al 15,5%
- CASI IN CUI IL PRESUNTO RESPONSABILE È UN GENITORE: dal 34,2% al 40,6%

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

GENERE	OFFLINE	ONLINE
FEMMINE	66,2%	Quasi 1 vittima su 2 ha meno di 10 anni
MASCHI	33,8%	Più di 1 vittima su 2 ha dai 10 ai 17 anni

OFFLINE: 0-10 anni 48,1%, 11-14 anni 26,6%, 15-17 anni 25,3%
ONLINE: 0-10 anni 25%, 11-14 anni 20%, 15-17 anni 55%

GLOSSARIO DELL'ABUSO

114
EMERGENZA INFANZIA

Telefono Azzurro

Anche per il 114 Emergenza Infanzia è disponibile il Servizio di Orientamento Legale (a seguito del Protocollo di Intesa con l'Ordine degli Avvocati di Milano), pensato e strutturato per fornire risposte ai quesiti posti dagli utenti, utilizzando lo strumento della e-mail (orientamentolegale.114@azzurro.it), nell'ambito delle varie problematiche giuridiche legate all'abuso-maltrattamento sui minori. Nel corso del 2019 si è potuta osservare una proficua collaborazione tra Telefono Azzurro e l'Ordine degli Avvocati di Milano, in piena esecuzione del protocollo firmato tra le parti che ha portato all'individuazione di alcune tematiche giuridiche di particolare interesse, che verranno riportate anche sul nuovo sito del 114, come approfondimento/rubrica legale.

Sono state protocollate circa dieci richieste di orientamento complete del relativo riscontro legale, e molti sono stati gli utenti inviati alla Linea di Emergenza 114, anche all'interno della stessa risposta di orientamento, come ulteriore strumento di aiuto.

Le richieste pervenute sulla mail di orientamentolegale.114@azzurro.it sono state inviate sia da adulti che da minori e le tematiche sottoposte all'attenzione degli Avvocati si sono concentrate in massima parte sulla violenza sessuale e sulle problematiche connesse all'esercizio della responsabilità genitoriale.



116000
EMERGENZA BAMBINI SCOMPARSI

116000 Bambini Scomparsi

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). Qualità: Il 114 Emergenza Infanzia è certificato in base allo standard ISO 18195. Ogni anno, buona parte della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, viene completamente revisionata ed aggiornata, prestando particolare attenzione ai requisiti di tale norma e a renderla conforme ad essa. Nello specifico, nel corso del 2019, nel rispetto delle normative, si è cercato di valorizzare l'attività del personale addetto, anche in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati:

- focalizzando l'attenzione sul contatto con l'interlocutore (affiancamenti continui agli operatori, da parte della responsabile di centrale, finalizzata a migliorare gli aspetti relazionali della gestione del caso);
- garantendo elevati livelli di qualità del servizio offerto attraverso percorsi di formazione interna;
- valorizzando le performance del Servizio, attraverso specifici indicatori;
- mettendo in luce gli Indicatori Addizionali che dimostrano l'eccellenza del servizio erogato e la conformità con gli indicatori standard di alto livello dei contact center;
- Ambienti di lavoro: particolare attenzione è stata rivolta al nuovo GDPR, con la stesura di procedure istituite ad-hoc, per le 2 centrali operative di ascolto 196 ed emergenza 114, implementandone tutti gli aspetti e sensibilizzando il personale in materia (sicurezza ambienti di lavoro).



116000 Bambini Scomparsi nel 2019

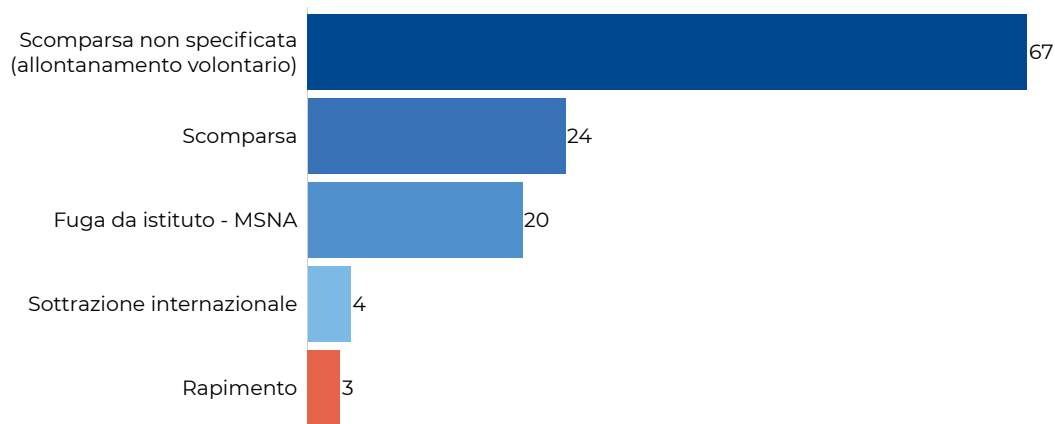
118 casi
(scomparsa, sottrazione internazionale/nazionale, fuga da casa/istituto...)

60 contatti successivi
(ritrovamenti, avvistamenti, aggiornamenti)

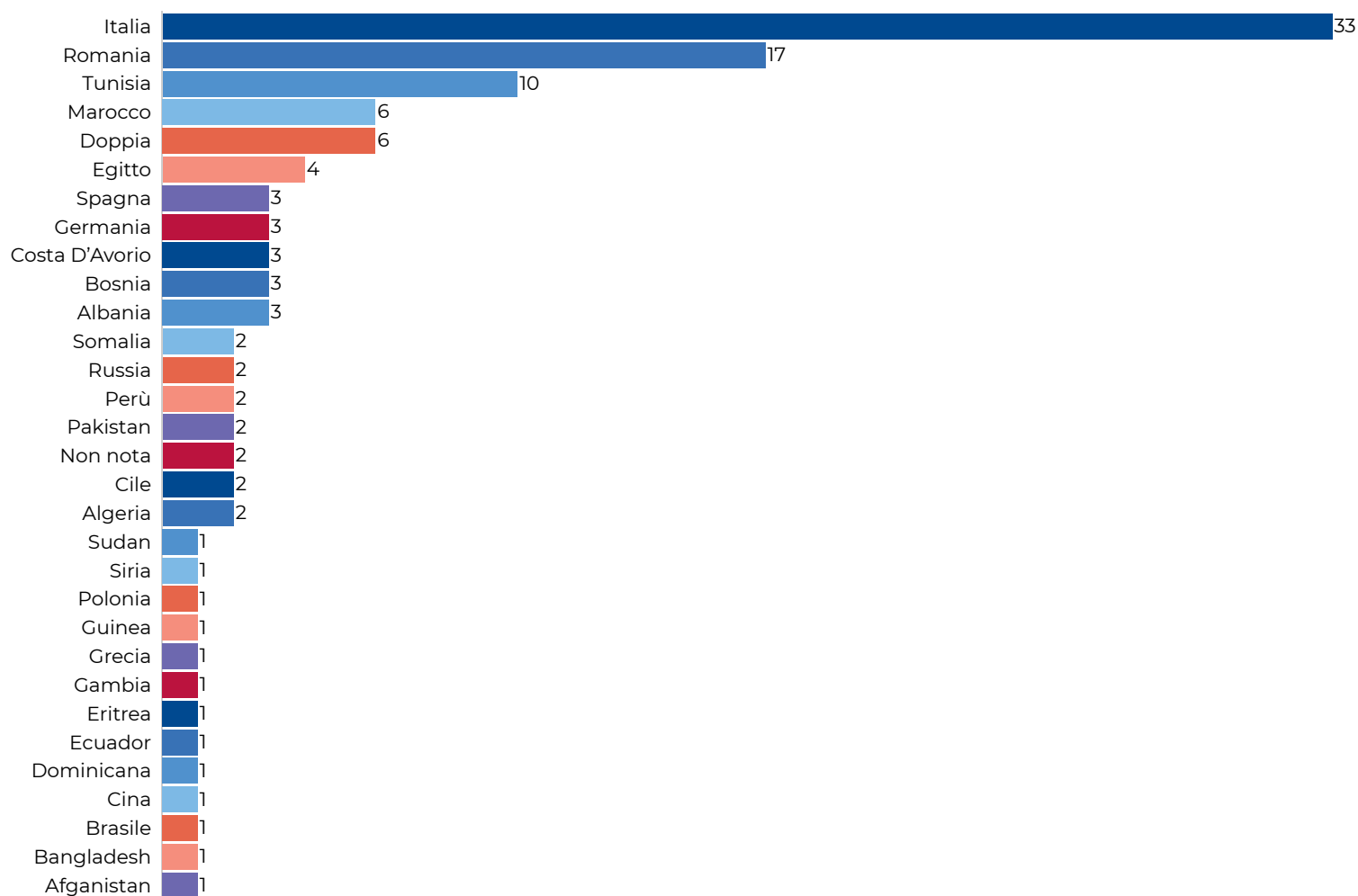


Segnalazioni ricevute e trattate dal Servizio 116000 dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019

Tipologia casi gestiti 116000

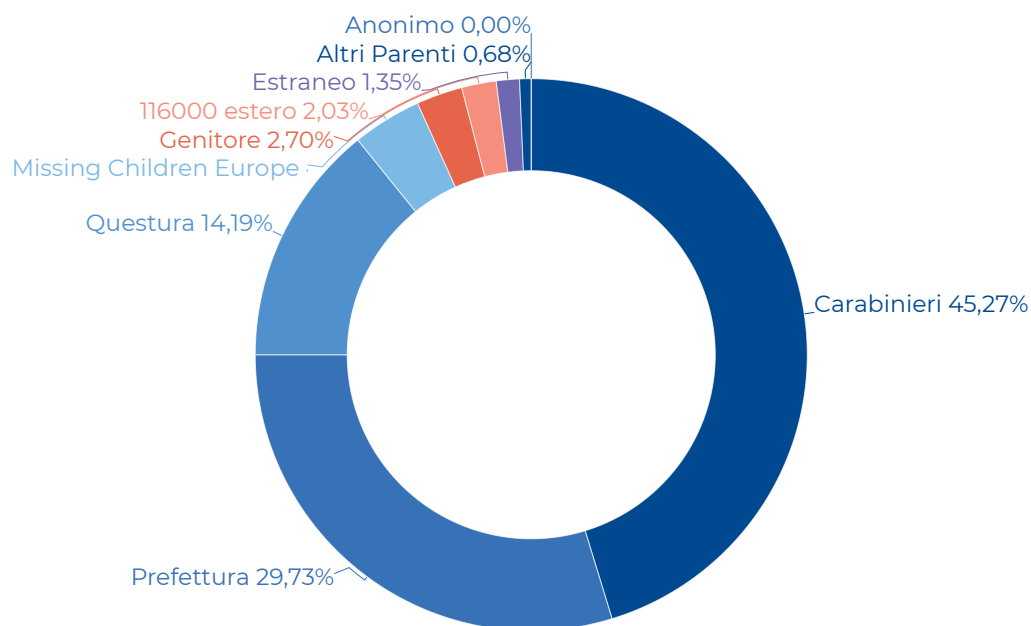


Nazionalità dei minori coinvolti

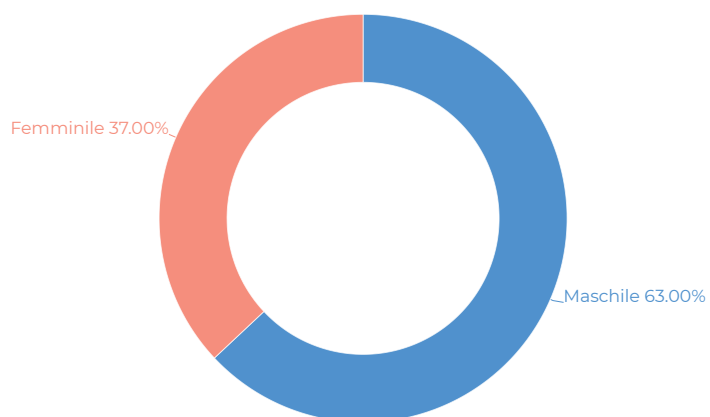


Segnalazioni ricevute e trattate dal Servizio 116000 dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019

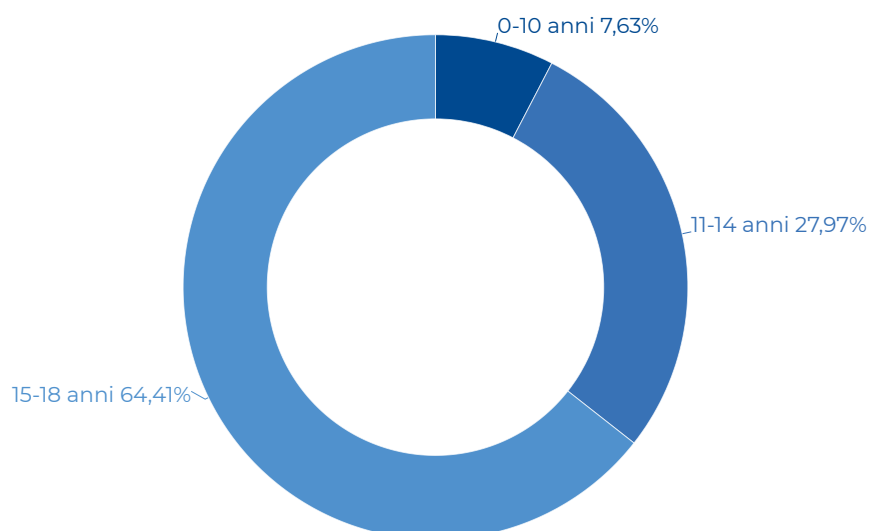
Tipologia del chiamante



Genere



Età





LA QUALITÀ IN TELEFONO AZZURRO



19696 Ascolto e 114 Emergenza. Qualità certificata per entrambi.

Le attività legate ai servizi di risposta telefonica, linea di Ascolto 19696, sono certificate secondo le normative **UNI EN ISO 9001: 2015**, mentre il servizio emergenza infanzia 114 è certificato **ISO 18195**.

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

Ogni anno, buona parte della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, viene completamente revisionata ed aggiornata, prestando particolare attenzione ai requisiti di tale norma e a renderla conforme ad essa.

Cambiamenti introdotti

Nello specifico, nel corso del 2019, nel rispetto delle normative, si è cercato di valorizzare l'attività del personale addetto, anche in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati:

- focalizzando l'attenzione sul contatto con l'interlocutore (affiancamenti continui agli operatori, da parte della responsabile di centrale, finalizzata a migliorare gli aspetti relazionali della gestione del caso);
- garantendo elevati livelli di qualità del servizio offerto attraverso percorsi di formazione interna;
- valorizzando le performance del Servizio, attraverso specifici indicatori;
- mettendo in luce gli Indicatori Addizionali che dimostrano l'eccellenza del servizio erogato e la conformità con gli indicatori standard di alto livello dei contact center;
- Ambienti di lavoro: particolare attenzione è stata rivolta al nuovo GDPR, con la stesura di procedure istituite ad-hoc, per le 2 centrali operative di ascolto 196 e emergenza 114, implementandone tutti gli aspetti e sensibilizzando il personale in materia (sicurezza ambienti di lavoro).

Risultati raggiunti

Dal rapporto rilasciato dalla Det Norske Veritas, a seguito degli ultimi Audit (settembre 2019), sono emersi esiti piuttosto soddisfacenti:

- Si rileva una costante attenzione al miglioramento dei servizi, dei processi e dell'organizzazione interna; degna di nota la chiarezza e completezza del documento sulla privacy;
- Le strategie e la mission aziendale sottolineano la centralità dei ragazzi in tutte le attività;

La Qualità di Telefono Azzurro

- Il personale della linea d'ascolto 19696 e del servizio emergenza infanzia 114, si è dimostrato molto collaborativo, preparato e particolarmente orientato e motivato alla relazione con l'utente;
- Molto ben implementate le attività relative alla gestione della privacy e della sicurezza.

Obiettivi generali e specifici

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

Nello specifico il questionario prende in considerazione diverse aree e aspetti legati all'operatività della gestione dei casi:

- Contenuto della documentazione inviata dai 2 servizi, per dar corso alla segnalazione, ovvero completezza e chiarezza delle informazioni presenti nella reazione del caso;
- Correttezza circa il percorso di attivazione e segnalazione intrapreso;
- Coerenza tra le informazioni raccolte e trasmesse dall'operatore e la situazione reale del caso;
- Se il caso segnalato era già noto al servizio;
- Se la gestione del caso segnalato ha comportato il coinvolgimento di altri servizi;
- L'utilità del lavoro di rete svolto per la presa in carico del caso.

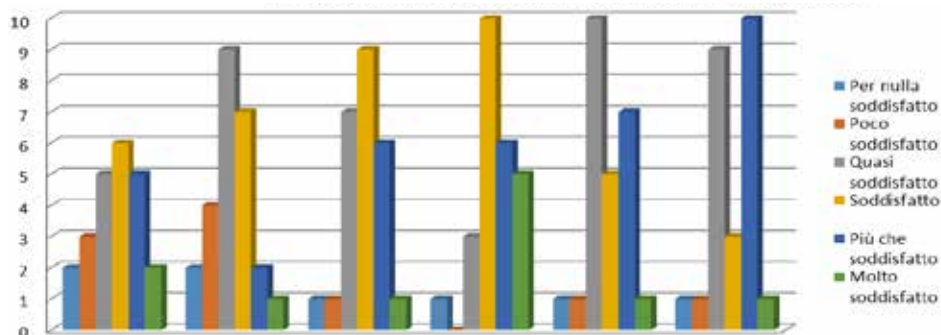
Ai diversi professionisti che hanno compilato il questionario è stato chiesto di rispondere ai singoli item proposti indicando la scelta di un punteggio compreso tra 1 e 6 di una scala Likert, in cui "1" rappresenta il grado di soddisfazione più basso (per nulla soddisfatto) e "6" il valore di soddisfazione più alto (molto soddisfatto).

È stata inoltre fornita la possibilità di fornire dei commenti liberi o suggerimenti.

Tale strumento si è rivelato utile a verificare il livello di soddisfazione dei professionisti e dei servizi, nonché ad identificare eventuali aree di miglioramento del servizio.

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

Livello di soddisfazione generale delle centrali operative



Linea di Ascolto e Consulenza 19696

Per quanto concerne la Linea di Ascolto e Consulenza 19696, i parametri relativi alla qualità erogata mostrano che la continuità del servizio sia informatico (100%) che telefonico (100%) soddisfa gli obiettivi (>99,95%). Anche il tempo medio di risposta (11,15 sec) e le chiamate gestite entro i 30 secondi (51,1%) soddisfano gli obiettivi attesi, rispettivamente <20 sec e >45%. **La qualità percepita risulta avere un valore di 3,9 su 4 e soddisfa pienamente l'obiettivo atteso (>3).**

114 Emergenza Infanzia

Tra i parametri più significativi che esprimono i livelli di qualità del Servizio 114 Emergenza Infanzia, la Disponibilità del servizio, ovvero la disponibilità dell'infrastruttura utilizzata dal centro di contatto, pari al 100% soddisfa ampiamente lo standard richiesto (95% valutato separatamente per canale). Il Livello di servizio, ovvero la percentuale di contatti a cui è stata data risposta entro il tempo specificato (20 sec), valutati per ciascun canale di comunicazione, si attesta intorno al 64,5%, soddisfacendo l'obiettivo preposto (50% delle chiamate prese entro i 20 secondi). La Percentuale di abbandono, ovvero la percentuale di contatti abbandonati, per chiamate verso l'interno, prima che ricevessero risposta dall'operatore si è attestata al 18,2%, raggiungendo l'obiettivo atteso (<20%). Il Tempo medio di gestione, ovvero il tempo necessario per completare il contatto, inclusi i tempi per il disbrigo delle attività amministrative pertinenti il contatto, valutato per ciascun canale di comunicazione, è pari a 51,7 secondi. Il Tempo di navigazione nell'albero, ovvero il tempo del percorso di navigazione (con il minor numero di scelte possibili) per accedere alla scelta "operatore" o per reperire la risposta automatica cercata, è pari a 24,5 secondi, soddisfacendo ampiamente lo standard richiesto (< 60 secondi).



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 chiaramente provveduto all'adeguamento dei propri già alti standard di privacy alle prescrizioni europee curando, in particolare, la revisione della propria organizzazione interna. Si è proceduto quindi alla nomina dei Responsabili del trattamento anche dei soggetti fornitori di servizi nei confronti dell'Associazione nonché all'adeguamento delle informative in attuazione dell'articolo 13 del GDPR, provvedendo a comunicarle anche attraverso la pubblicazione del sito internet di Telefono Azzurro.

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.

In particolare si è provveduto a informare sulla diversa impostazione introdotta con il 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 ad un minore. Corollario fondamentale della possibilità di rivolgersi direttamente ad un minore è la previsione per cui le informazioni e le comunicazioni debbano utilizzare un linguaggio semplice e chiaro, facilmente comprensibile dal minore stesso.

Ovviamente le normative GDPR ha dovuto far adottare una intensa attività di revisione ed aggiornamento in progress soprattutto nell'ambito dei servizi di Ascolto e di Emergenza anche in funzione dei canali adottati di ascolto e di aiuto (esempio per lo sviluppo ed aggiornamento della APP).



PROGETTI SCUOLA-EDUCAZIONE

A Scuola con Telefono Azzurro

Scuola-Educazione: nel 2019



In quanto Ente accreditato dal MIUR, Telefono Azzurro ha proposto, attraverso interventi periodici nelle Scuole di tutta Italia, delle attività formative e di prevenzione su diverse tematiche, come il bullismo, l'abuso, l'uso sicuro di internet, la multiculturalità ed i diritti dell'infanzia. Telefono Azzurro in qualità di Ente di Formazione accreditato è referente del MIUR, presso gli Istituti scolastici, dei progetti di formazione dedicati a docenti e studenti di ogni ordine e grado. Il protocollo di intesa siglato con il MIUR durante il SID 2019 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. In ogni intervento formativo proposto da Operatori e Volontari di Telefono Azzurro le attività di sensibilizzazione sulle linee d'ascolto conservano un ruolo centrale.

Città in cui il progetto è attivo

Nell'anno 2019 il progetto ha visto la sua attività nelle seguenti aree:

- **Nord Ovest** - Torino, Albenga, Lavagna, Novara, Bologna, Milano
- **Nord Est** - Treviso, Padova e Rovigo
- **Centro** - Roma, Firenze, Bologna, Massa, Reggio Emilia, Forlì
- **Sud** - Napoli, Palermo, Catania, Trapani.

Il team del Settore Scuola-Educazione

Le risorse attive nel 2019 nel settore Scuola-Educazione sono:

- Operatori: 8
- Volontari: 144
- Volontari SCN Dico No al Bullismo!: 36

Tutti gli operatori attivi nel Settore Scuola-Educazione hanno ricevuto una formazione specifica ed affiancamento prima di essere operativi sul territorio.

Formazione Volontari Scuola-Educazione

Il processo formativo dei volontari del Settore-Educazione si avvale di una metodologia di tipo blended che include incontri in presenza, formazione on-line tramite piattaforma FAD, studio di materiali di approfondimento. A seguito del processo di orientamento (momento in cui al nuovo volontario si introduce nel dettaglio la storia dell'Associazione e delle sue attività) seguono una serie di momenti formativi necessari all'apprendimento sia dei contenuti dei progetti-scuola in corso, sia delle procedure e linee guida da adottare durante le attività. Particolare attenzione è data infatti alla formazione sulla Child Protection Policy dell'associazione e sulle linee di condotta delle attività in contesti scolastici (sia con minori che con adulti). Oltre alle formazioni canoniche in presenza svolte dai referenti territoriali, nel corso del 2019 Telefono Azzurro ha organizzato un grande evento formativo dedicato ai volontari del progetto di servizio civile nazionale "Bullismo? No grazie" ed ai volontari del Settore Scuola-Educazione, in occasione di Azzurro Insieme.



Il Kit del Volontario del settore Scuola-Educazione

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

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

Tutto il materiale si trova nella cartella drive denominata "Kit Formativo-Settore Educazione 2019/2020", a cui il volontario può accedere per completare la sua formazione in vista della partecipazione attiva ai laboratori all'interno degli istituti scolastici. Il nuovo Kit include anche un nuovo form online per il monitoraggio degli incontri e la misurazione dei risultati ottenuti.

La FAD di Telefono Azzurro

Oltre alla formazione in presenza e le fasi di affiancamento, ai volontari di Telefono Azzurro viene fornito accesso alla piattaforma di formazione a distanza ospitata su piattaforma Moodle. La piattaforma include:

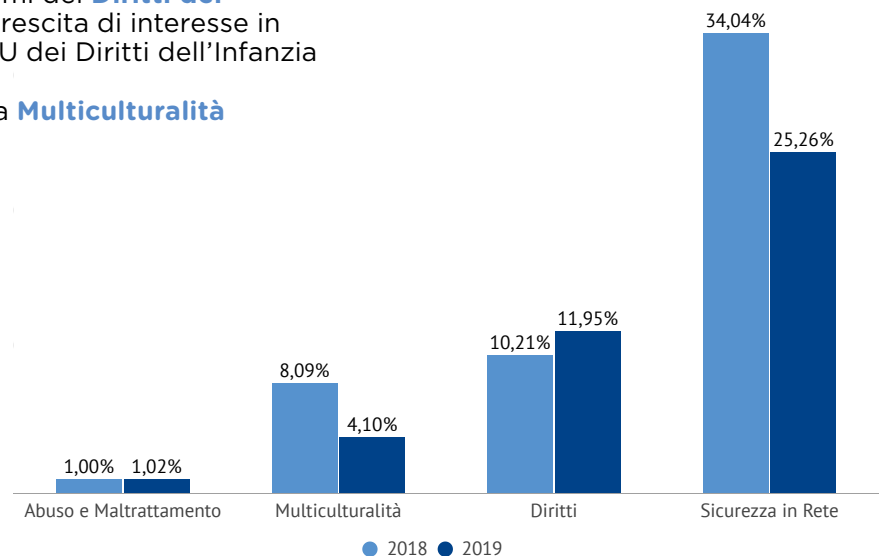
- Un corso specifico dedicati ai volontari di Telefono Azzurro.
- Corsi monotematici dedicati ai principali temi oggetto dell'attività nelle scuole (Bullismo, Diritti, Sicurezza in rete...).

Aree di Intervento nel 2019



I temi maggiormente richiesti nell'anno 2019 sono legati ai fenomeni del **Bullismo e Cyberbullismo (57,68%)** e della **Sicurezza in rete (25,26%)**. Tuttavia, si osserva come la richiesta di attivare laboratori di sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno del Bullismo, sia cresciuta di oltre 10 punti percentuali. Tale aumento è verosimilmente dovuto alla costante attenzione verso il fenomeno e in parte anche alla coesistenza di due progetti di Servizio Civile Nazionale attivati dall'Associazione. Per quanto riguarda le restanti tematiche si osserva un lieve aumento dei laboratori dedicati Ai temi dei **Diritti dei minori (11,80%)**, probabilmente dovuto alla crescita di interesse in occasione del 30° anniversario della Convenzione ONU dei Diritti dell'Infanzia e dell'adolescenza.

Si riducono, di contro i laboratori dedicati alla **Multiculturalità (4,10%)**.



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 ed agire con carattere preventivo. Il lavoro prevede attività laboratoriali da svolgersi direttamente con alunni e studenti (sono stati strutturati kitpack 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.



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.

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 poter 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 agli alunni i loro diritti e la Convenzione ONU, in particolare l'attività svolta 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 della Convenzione che ricorrerà nel 2019.



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,
- la cooperazione,
- 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.

Prevenzione Abuso

Il numero "Emergenza Infanzia" è stato istituito con Decreto Interministeriale dai Ministeri delle Comunicazioni, del Lavoro e Politiche Sociali e per le Pari Opportunità e dato in gestione dal 2003 a Telefono Azzurro, da anni impegnato nell'ascolto e nella segnalazione di casi di emergenza nell'infanzia. 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 affronterà l'emotività delle situazioni di pericolo, conducendo i ragazzi verso la conoscenza e il corretto utilizzo del Servizio 114 Emergenza Infanzia.



I Risultati del Settore Scuola-Educazione nel 2019

Anche nel corso del 2019 le attività svolte dai volontari di Telefono Azzurro e dai volontari del progetto di Servizio Civile “Dico no al Bullismo” e “Bullismo? No grazie” sono state numero e diffuse nell’intero territorio nazionale. Numerose sono state le richieste effettuate dalle scuole italiane di effettuare attività educative-formative dedicate soprattutto agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

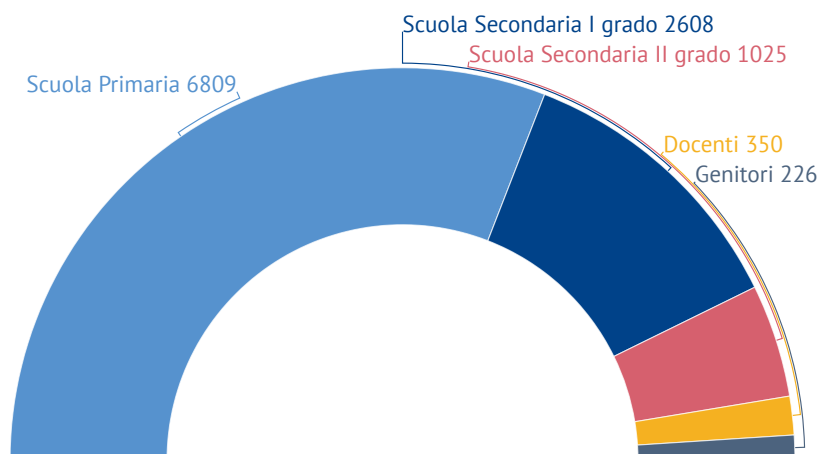
I temi che hanno maggiormente interessato le scuole sono stati quelli relativi alla prevenzione del fenomeno del bullismo e della sicurezza in rete. I volontari formati dall’associazione hanno curato la conduzione degli interventi utilizzando prevalentemente due modalità:

- 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)

Nel complesso le attività di volontariato del settore Scuola-Educazione hanno raggiunto nel 2019 più di **undicimila persone** negli oltre **500** interventi effettuati. Del totale complessivo si possono distinguere:

- Studenti raggiunti: **10442**
- Adulti raggiunti: **576**

Nel complesso si può osservare come anche per il 2018 il target maggiormente raggiunto dalle attività dell’associazione è quello delle scuole primarie. Le scuole di primo livello sono state raggiunte nel **62%** dei casi. Seguono con il **24%** dei casi le scuole secondarie di I grado e quelle di II grado con il **9%**.



Progetto “Vivi internet, al meglio”



Il progetto “Vivi internet, al meglio” di SOS Il Telefono Azzurro Onlus, in collaborazione con Google.org, è un programma volto ad aiutare adolescenti, insegnanti e genitori a essere più sicuri online, educandoli sui concetti fondamentali della cittadinanza digitale attraverso risorse online e presenza sul territorio.

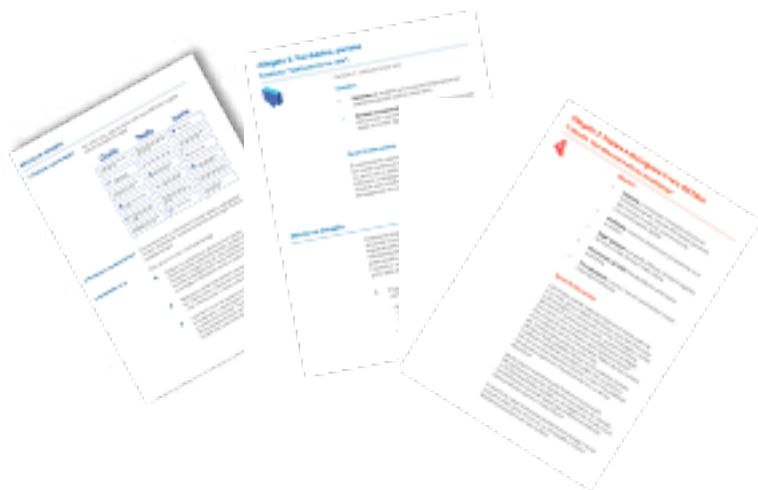
L'obiettivo del corso è far sì che tutti i docenti ricevano una formazione aggiornata sui temi del digitale volta a fornire un contributo concreto per l'educazione ai concetti fondamentali della cittadinanza digitale in modo da:

- riconoscere situazioni problematiche a scuola e aiutare gli studenti a adottare il giusto comportamento online;
- trasferire i medesimi concetti agli studenti nelle loro classi.

Aderendo al progetto Vivi Internet al meglio, i docenti hanno avuto la possibilità di partecipare gratuitamente a un corso di formazione in aula (durata 2 ore), condotto da formatori professionisti di Telefono Azzurro, e di ricevere un Manuale operativo scritto appositamente per loro, che fornisce conoscenze e strumenti utili; hanno inoltre la possibilità di iscriversi al corso online (durata 4 ore) disponibile sul sito <https://vivinternet.azzurro.it/>.

Nel corso degli anni, infatti, Telefono Azzurro è stato a fianco dei bambini e dei ragazzi, al passo con gli adolescenti, interagendo con loro anche sui social. Una vera e propria piattaforma integrata – telefono, web, social media, app, centri territoriali, gruppi locali di volontari – per rispondere alle esigenze delle nuove generazioni di nativi digitali che impongono un approccio multicanale per affrontare abusi e disagi vecchi e nuovi, potenziali ed effettivi. In **costante aumento** sono le richieste che pervengono da parte di bambini, ragazzi e adulti che riguardano il **mondo digitale** e le problematiche a esso connesse. In questo contesto si inserisce la Helpline di Telefono Azzurro 1.96.96, un servizio multicanale, attivo 24/7 attraverso la linea telefonica gratuita 1.96.96 e la chat, accessibile attraverso il sito www.azzurro.it, attiva dal lunedì al venerdì (h 8-22) sabato e domenica (h 8-20).

Handbook per docenti Vivi Internet, al meglio



Vivi Internet, al meglio.

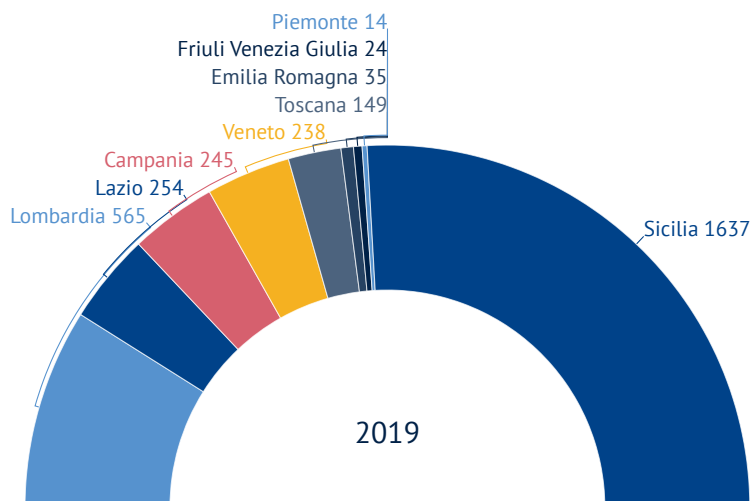
Curriculum per docenti
sull'educazione civica digitale

Da questa esperienza è nato il programma formativo, dedicato ai **docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado**, inserito nel progetto “Vivi internet, al meglio” e diviso in 5 aree tematiche:



- **Condividi usando il buon senso** (identità digitale, rischi per la privacy, dati sensibili, violazione della privacy altrui): con l’obiettivo di acquisire maggiore consapevolezza dei rischi connessi all’utilizzo delle nuove tecnologie e di imparare a proteggere i propri dati personali e a rispettare la privacy altrui.
- **Impara a distinguere il vero dal falso** (phishing, baiting, ransomware): al fine di incoraggiare il pensiero critico e permettere di identificare le situazioni rischiose per i propri dati personali e comprendere come proteggere questi ultimi.
- **Custodisci le tue informazioni personali** (creazione e protezione di password, diritto alla privacy e segretezza): per acquisire consapevolezza circa i rischi legati alla rete e per accrescere conoscenze in merito alla costruzione di password efficaci per evidenziare l’importanza della condivisione delle password con i genitori.
- **Diffondi la gentilezza** (comunicazione in rete, bullismo e cyberbullismo, ruolo degli educatori): nell’ambito dei fenomeni di bullismo e cyberbullismo favorire la promozione di comportamenti gentili e positivi, anche attraverso la comunicazione digitale; acquisizione di norme di comportamento utili al contrasto del fenomeno.
- **Nel dubbio, parlane** (grammatica delle relazioni, registri comunicativi, empatia e consapevolezza, il ruolo degli adulti): finalizzato alla capacità di strutturare un nuovo modo di comunicare con i ragazzi nel mondo digitale, a implementare l’empatia e la condivisione, promuovendo un uso consapevole e sicuro delle nuove tecnologie.

Dall’avvio del Progetto (dicembre 2018), circa **3.200 docenti delle scuole italiane** secondarie di I e II grado hanno aderito alle attività formative del programma Vivi Internet, al meglio nell’arco del 2019. Il Progetto è attualmente condotto in nove Regioni del territorio nazionale e ha già previsto 76 giornate formative. Pertanto, allo stato attuale, grazie alle attività condotte attraverso il programma formativo Vivi Internet al meglio, **circa 110.000 ragazzi hanno beneficiato delle conoscenze e degli strumenti acquisiti dai circa 3.200 docenti aderenti al Progetto.**



Inoltre, SOS Il Telefono Azzurro ha svolto un ruolo attivo in diversi eventi di formazione, sensibilizzazione e comunicazione, quali "SID" Safer Internet Days (3-4-5 febbraio, a Milano e a Roma), "Estra per lo Sport: raccontare le buone notizie" (29 marzo, ad Arezzo), "Fiera del Libro per ragazzi" (3 aprile, a Bologna), "Fiera Internazionale del Libro" (9-10-11-12-13 maggio, a Torino), "ParoleOstili" (31 maggio - 1° giugno, a Trieste), "International Giffoni Film Festival" (19 luglio, a Salerno) e Fiera Didacta (9-10-11 ottobre, a Firenze).

Il corso è disponibile sulla piattaforma istituzionale S.O.F.I.A. (ID: 31759). La partecipazione al corso è, pertanto, certificata da SOS Il Telefono Azzurro Onlus, quale Ente di formazione accreditato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca. Attraverso lo sviluppo del Progetto Vivi Internet al meglio, che prevede il supporto del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, SOS Il Telefono Azzurro Onlus ha sensibilizzato e coinvolto gli Uffici Regionali e Provinciali Scolastici, e i 28 Future Labs del territorio nazionale, in qualità di Poli Formativi per l'Innovazione Didattica e Digitale.

Protocollo con il MIUR

SOS Il Telefono Azzurro Onlus ha stipulato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca un importante Protocollo, che estende ulteriormente l'ambito di collaborazione instaurato da anni tra il MIUR e Telefono Azzurro, costituendo per i prossimi tre anni un nuovo strumento per affrontare in modo sinergico e adeguato le future sfide. **Il Protocollo "La prevenzione e la formazione quali strumenti di diffusione e consolidamento di una cultura orientata al rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'era digitale" prevede, infatti, l'impegno del MIUR e di Telefono Azzurro per lo sviluppo, anche in collaborazione con altri Enti, di nuove attività di ricerca e di formazione avanzata rivolte agli operatori educativi, riabilitativi e medico-specialistici che agiscono a vari livelli nel mondo scolastico.**

In particolare, il Protocollo è incentrato sui temi:

- del rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'era digitale;
- dell'attivazione di innovativi strumenti operativi, quali supporti informativi e telematici, capaci di prevenire e contrastare eventi traumatici quali la violenza tra coetanei, tentativi di suicidio, incidenti in ambienti educativi e ricreativo-sportivi;
- dei rischi legati all'utilizzo delle nuove tecnologie anche mediante la sperimentazione di forme di consulenza e sostegno psicopedagogico alle famiglie, al personale operante nelle scuole e agli studenti;
- dell'educazione digitale e ad un uso consapevole di Internet;
- della prevenzione dell'abuso e del maltrattamento all'infanzia anche attraverso la diffusione tra il personale scolastico, gli studenti e i loro genitori dei servizi gestiti da SOS Il Telefono Azzurro Onlus, quali le linee telefoniche di ascolto e di emergenza e le chat;
- del contrasto al bullismo, al cyberbullismo e ad ogni forma di violenza o abuso mediate una comune progettualità a supporto delle istituzioni scolastiche.

UNO a UNO

Anche per il 2019, a Milano, è stato portato avanti con successo il progetto UNO a UNO, che consiste nell'assegnazione a ciascun volontario che si è reso 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. 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 medesima persona (sempre lo stesso volontario per tutto l'anno scolastico), con cui svolgere anche attività ludico-ricreative, finalizzate alla conoscenza del minore e della sua situazione familiare-scolastica. I volontari coinvolti nel progetto sono stati 5, pari a 5 bambini aiutati nell'arco dell'intero anno.

Materiali 2018-2019 per le Scuole sul Tema Bullismo

...sono anche affari tuoi!!!



Puoi chiamare la linea gratuita **1.96.96** o chattare con noi entrando nel sito www.azzurro.it

#NONSTIAMOZITTI

Se sei vittima, parlane con un adulto di cui ti fidi.

Se sei un tuo compagno è vittima di bullismo è tua responsabilità aiutarlo.

Se conosci, partecipi, sei partecipi, sei responsabile.

I bulli hanno bisogno del tuo consenso, negaglielo e fagli capire che stanno sbagliando.

CHIAMA TELEFONO AZZURRO AL NUMERO **1.96.96** O CHATTA CON UN OPERATORE ESPERTO ENTRANDO NEL SITO www.azzurro.it Bullismo: #NonSiamoZitti

 **INTI & MUMI**
OGNI GIORNO TI FRENDO IN CIRCO?

 **HAI PRESO DEI PUSH** E DEI CALCI DA DEI COMPAGNI?

 **RICIPI** SERUCCI E OFFESE ONLINE?

 **TELEFONO AZZURRO**

 **TI REPUTI UN INSEGNANTE ATTENTO?**

 **UN TUO AMICO CHE SUBISCE PREPOTENZE HA BISOGNO DI AIUTO?**

 **E SE CAPITASSE A TUO FIGLIO?**

#NONSTIAMOZITTI

CHE TU SIA

 **VITTIMA**

 **SPETTATORE**

 **BULLO**

 **GENITORE**

 **INSEGNANTE**

Di fronte a un episodio di bullismo, **NON SEI SOLO!** Puoi chiamare la Linea gratuita

1.96.96

o chattare con Telefono Azzurro entrando nel sito WWW.AZZURRO.IT

La linea 1.96.96 di Telefono Azzurro è la helpline di riferimento per gli episodi di bullismo

#NONSTIAMOZITTI

BULLISMO A SCUOLA

Se stai vivendo situazioni di bullismo
CHIAMA la Linea gratuita **1.96.96**
 o **CHATTA** con noi entrando nel sito WWW.AZZURRO.IT

TELEFONO AZZURRO E MIUR INSIEME CONTRO IL BULLISMO

LA LINEA È UN SERVIZIO GRATUITO, CONSULENZA ED INTERVENTO PER LA SOSTANZIAZIONE AL BULLISMO E CRIMINALI, COLLEGANDOSI AL SITO WWW.AZZURRO.IT E ANCHE POSSIBILI CONTATTI CON UN OPERATORE

TELEFONO AZZURRO IN QUALITÀ DI CENTRO RICEZIONE NELLE SCUOLE INTERVISTA LE COMUNITÀ LOCALI E LE ATTIVITÀ LABORATORIALI E PROMOZIONALI DI INIZIATIVE RIVOLTE A BAMBINI E RAGAZZI

BAMBINI
 INTI & MUMI
 OGNI GIORNO TI FRENDO IN CIRCO?

RAGAZZI
 HAI PRESO DEI PUSH E DEI CALCI DA DEI COMPAGNI?

ADULTI
 UN TUO AMICO CHE SUBISCE PREPOTENZE HA BISOGNO DI AIUTO?

OFFESE ONLINE
 RICHIAMI SERUCCI E OFFESE ONLINE?

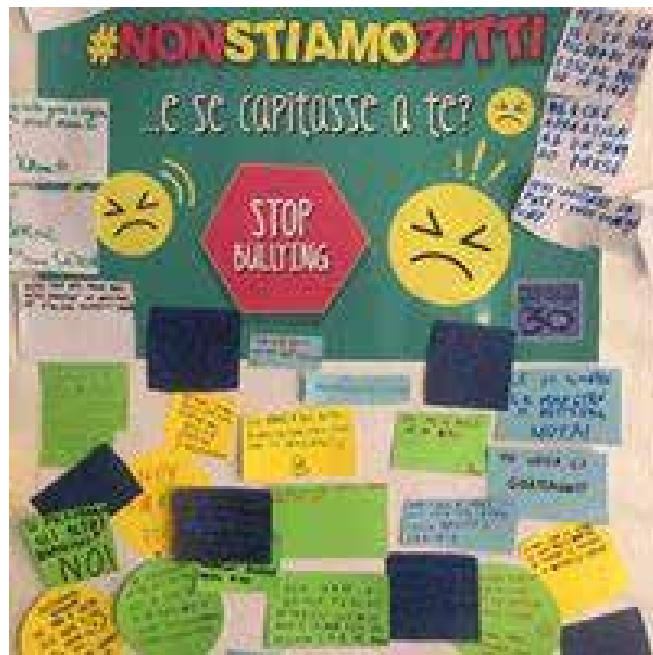
ISOLAMENTO
 TI ESCLUDONO DAI GRUPPI?

CHATTA CON NOI
 ENTRANDO NEL SITO WWW.AZZURRO.IT

Sei vittima con i tuoi compagni? **#NONSTIAMOZITTI** ...e se capitasse a te?

Se sei un tuo compagno è vittima di bullismo? **#NONSTIAMOZITTI** ...sono anche affari tuoi!!!

Se conosci il bullismo, partecipi, sei partecipi, sei responsabile. **#NONSTIAMOZITTI** ...qualcuno ti può aiutare.





PROGETTI BAMBINI E CARCERE

Bambini e Carcere

Il progetto “Bambini e Carcere” di Telefono Azzurro

Dal 1993 Telefono Azzurro promuove e realizza il progetto “Bambini e Carcere”, rivolto alla tutela di quei bambini di cui uno o entrambi i genitori sono detenuti, nel rispetto dell’art. 9 della Convenzione sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza (ONU, 1989), il quale sancisce che “il bambino i cui genitori, o uno dei due, si trovano in stato di detenzione, deve poter mantenere con loro dei contatti appropriati”. Il progetto, coordinato a livello nazionale, è gestito a livello locale dai volontari, di età compresa tra i 18 e i 75 anni, opportunamente formati e periodicamente aggiornati, che svolgono la propria missione in stretta e costante collaborazione con tutti gli operatori penitenziari. Il progetto si declina attraverso due diverse azioni che mirano a raggiungere lo stesso obiettivo:

1. Il progetto “**Nido/ICAM**”, destinato ai bambini (0-6 anni) che vivono negli Istituti Penitenziari e negli Istituti a Custodia Attenuata per Madri detenute (ICAM), persegue lo scopo di aiutare questi minori a trascorrere i primi anni della loro vita in una situazione affettiva, logistica e organizzativa a misura di bambino. I volontari si occupano dell’accompagnamento dei bambini all’esterno della struttura, dell’organizzazione e dell’allestimento di attività di tipo ludico appropriate allo sviluppo psico-fisico dei piccoli ospiti, nonché della realizzazione e dell’animazione di feste particolari, quali i compleanni e le ricorrenze.
2. Il progetto “**Ludoteca**” è, invece, finalizzato a creare un clima sereno e accogliente per il minore che accede nell’Istituto Penitenziario per far visita al proprio genitore o parente detenuto, in modo da facilitare la relazione del nucleo familiare, nel contesto, spesso difficile da comprendere, della realtà carceraria, e si articola in tre momenti principali:
 - la pre-accoglienza è la fase gestita prima di entrare nella ludoteca e precedente all’incontro con il genitore detenuto, in cui i volontari facilitano la comprensione della realtà in modo da allentare la tensione che in genere si crea con le procedure d’entrata effettuate per poter accedere all’interno del carcere;
 - il colloquio in ludoteca è il momento in cui, con la presenza dei volontari, i genitori insieme ai loro figli sperimentano delle attività ludiche e ricreative. Ciò che si mette a disposizione, in termini di materiali e di spazi, offre ai membri della famiglia la possibilità di relazionarsi positivamente in un contesto guidato, protetto e stimolante. I volontari che gestiscono lo spazio colloquio animano alcuni momenti, in modo particolare i laboratori, facilitano e/o propongono alcune attività che permettano al bambino e al genitore di essere i veri protagonisti dell’incontro, e garantiscono un ambiente accogliente e sereno, in cui creare momenti importanti per la crescita psico-affettiva del minore;
 - il distacco, momento successivo al colloquio, è la parte in cui il bambino viene aiutato a concludere positivamente l’esperienza vissuta all’interno della ludoteca.

I minori figli dei detenuti

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



Nidi e Ludoteche in Carcere



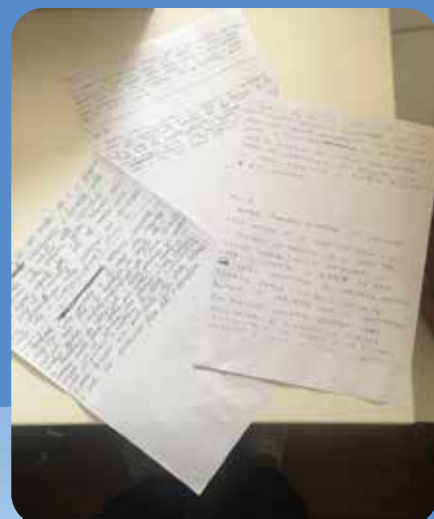
Ludoteca Casa Circondariale Firenze



Nido Casa Circondariale Firenze



Nido Casa Circondariale Prato



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 2019, la popolazione carceraria ammonta a **60.769** (di cui **19.888 stranieri** e **2.663 di genere femminile**). Di questi, circa **27.621** (di cui **5.999 stranieri**) sono anche **genitori**. Sempre al 31 dicembre 2019, sono **48**, inoltre, i **bambini** (0-6 anni) che vivono negli Istituti di prevenzione e pena con le proprie madri (**44 detenute**).

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

Il progetto "Bambini e Carcere" nel 2019

2019: Bambini e carcere

- Attivo in 23 Istituti Penitenziari, 17 Case Circondariali e 6 Case di Reclusione
- Attivo in 20 città e 10 regioni italiane
- 22 ludoteche in cui sono presenti i volontari di Telefono Azzurro che prestano servizio anche in 2 ICAM (Milano e Torino), 1 Nido (Firenze) e 13 aree verdi.
- Volontari iscritti al progetto: 245 (media annuale)

Attività Bambini e Carcere:

4992 ingressi dei bambini e 3110 famiglie

Dialoghi sono stati avviati anche con le Case Circondariali di Rovigo, Treviso, Barcellona Pozzo di Gotto e Pistoia.

Richieste di attivazione del servizio sono inoltre pervenute dagli Istituti Penitenziari di Sondrio, Bergamo, Alessandria, Lucca, Gorgona Isola, San Gimignano, III C.C. Rebibbia (Roma), Rieti, Civitavecchia, Velletri, Ariano Irpino, Avellino, Potenza, Vibo Valentia, Rossano, Reggio Calabria, Termini Imerese, Palermo-Ucciardone. Alle richieste avanzate dalle direzioni di questi Istituti Penitenziari, si è provveduto a rispondere circa le tempistiche lunghe e le difficoltà di attivare un servizio di volontariato laddove non esiste un gruppo locale di Telefono Azzurro. Al momento attuale, si sta lavorando per organizzare il servizio di volontariato presso gli Istituti di Lucca, Gorgona Isola e Pistoia.





LA PRESENZA SUL TERRITORIO

I Centri Territoriali Nazionali

Dal 1987 ad oggi, 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 ed un intervento più capillare consapevole che, solo tenendo presente le caratteristiche ed 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, Milano, Treviso, Firenze, Roma, Napoli, Palermo **sia alle attività di gestione necessarie alla Associazione**, come ad esempio Modena.

A tali centri si aggiungono i Gruppi di Volontariato di Telefono Azzurro che, parimenti, nei propri territori intervengono nelle scuole, nelle carceri, realizzano campagne di sensibilizzazione e informazione, con un modello comune di riferimento e di formazione.



Attività sul Territorio





“Giovanna ha 15 anni e, come molte ragazze della sua età, ama navigare sul web, destreggiandosi tra social, tutorial di make-up e shopping online. Un giorno, incuriosita dalla possibilità di crearsi amicizie online, ma intimidita dalla novità, decide di accedere ad una chat anonima, in cui deve solo indicare un nickname, senza doversi registrare. Dopo aver scelto di farsi chiamare come la sua cantante pop preferita, Giovanna si ritrova in una web room e inizia a ricevere i primi contatti. Il primo a scriverle è Alex: ha 40 anni e dichiara di essere in chat alla ricerca di una compagna. Giovanna decide quindi di congedarsi, dicendogli di avere 15 anni, ma Alex vorrebbe continuare a parlare con lei, commentando: “Mi piacciono le ragazze piccole e fresche”. Intimorita, Giovanna chiude frettolosamente la conversazione. Entra subito un nuovo contatto: è il 50 enne Dimitri che si presenta scrivendo “Mi piaci”. Giovanna precisa di avere 15 anni e l'uomo prontamente incalza in più battute: “Che problema c'è? Mi piacerebbe giocare nel letto con te. Sei già una donna anche se hai solo 15 anni. Mi manderesti una tua foto?”. Amareggiata e delusa Giovanna chiude la conversazione. Decide, però, di fare un ultimo tentativo: questa volta è Alessio a scriverle. Si presenta come uno studente di medicina di 24 anni che abita nella sua stessa città. Si interessa di fotografia, manga e serie tv. “Finalmente un ragazzo normale!”, pensa Giovanna. I due parlano all'incirca mezz'oretta, dopodiché Alessio propone a Giovanna di incontrarsi in una gelateria del centro, per gustare insieme il cono migliore della città. La ragazza prende tempo, ma Alessio inizia a diventare insistente: “non l'hai ancora capito? vorrei toccarti, baciarti e divertirmi un po'?”. Giovanna chiude la chat, scossa per l'ennesima spiacevole esperienza avuta. Dopo un paio di giorni, navigando online, la ragazza scopre la chat di Telefono Azzurro e decide di contattarla. Racconta all'operatrice l'intera vicenda, trovando uno spazio in cui dar voce alle proprie emozioni e poter essere ascoltata. Sostenuta dall'operatrice, Giovanna riconosce l'importanza di segnalare alle Autorità competenti quanto successo per evitare che altri ragazzi vivano la sua stessa esperienza. Anche in questo percorso di segnalazione Telefono Azzurro è al suo fianco contattando la Polizia Postale, anticipando l'intera vicenda di Giovanna e fornendo tutti i dati e gli elementi relativi agli scambi avuti in chat”.



RICERCA E SVILUPPO

Ricerca e Sviluppo

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

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

In questo contesto, Telefono Azzurro realizza annualmente ricerche e studi, al fine di comprendere al meglio la condizione dei bambini e degli adolescenti in Italia, fungendo da osservatorio privilegiato e approfondendo diversi ambiti tematici, quali i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, i fenomeni degli abusi, della violenza e dello sfruttamento, il mondo del digitale tra rischi e opportunità, la scuola, l'area della migrazione. Nel corso degli anni, Telefono Azzurro ha pubblicato diversi documenti tecnici e divulgativi, tra cui le indagini annuali sulla "Condizione dell'infanzia e dell'adolescenza", realizzate con Eurispes fino al 2012 e, a partire dal 2014, le ricerche in collaborazione con DoxaKids. Tali documenti sono rivolti a professionisti, insegnanti, genitori, nonché ai bambini e ragazzi stessi.

Anche l'organizzazione di convegni e la partecipazione a iniziative e progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi rappresenta un elemento fondamentale per l'attività 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.

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

In particolare, i seguenti:

Child Dignity Alliance

ICMEC (International Center for Missing and Exploited Children)

INHOPE

Missing Children Europe (MCE)

Insafe

EAN (European Antibullying Network)

Child Helpline International

Il Centro Studi

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

Le attività del Centro Studi:

analizzare e valutare trend esistenti e progettare azioni di ricerca, al fine di individuare nuove aree, ambiti emergenti e
elaborare modalità consolidate per le azioni di prevenzione e di intervento, valutandone l'efficacia
definire buone prassi approvate dalla comunità scientifica e contribuire alla formazione di linee guida condivise
rafforzare il ruolo dell'Associazione come opinion leader sulle tematiche dell'infanzia e dell'adolescenza
contribuire alla stesura di progetti e alla partecipazione a bandi nazionali ed internazionali di finanziamento
elaborare documenti tecnico-specialistici, contribuendo al rafforzamento del ruolo associativo nei contesti istituzionali
garantire la partecipazione a network internazionali e favorire lo scambio con associazioni partner
produrre contenuti formativi volti alla realizzazione di azioni di formazione (anche a distanza) per operatori e professionisti dell'infanzia, secondo un orientamento multi-disciplinare
contribuire alla disseminazione di contenuti scientifici e specialistici tramite report, pubblicazioni e approfondimenti
favorire la diffusione di contenuti e materiali informativi e divulgativi, al fine di sensibilizzare bambini, adolescenti e adulti di riferimento (genitori, insegnanti, educatori e, in generale, tutta la società) sulle tematiche e problematiche del mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.



Centro Studi, Ricerche e Sviluppo nel 2019

L'anno 2019 è stato un anno importante per gli obiettivi raggiunti nell'area del Centro Studi, Ricerche e Sviluppo, sia sul versante della produzione di contenuti e materiali informativi e formativi, sia sul versante dello studio e della ricerca.

Report, quantitativi e qualitativi sull'attività del servizio di ascolto e consulenza 1.96.96, del Servizio 114 Emergenza Infanzia e del 116.000 Linea per i minori scomparsi.

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

Annual Report anno 2018 (dati 1 gennaio - 31 dicembre 2018)
4 Report quadrimestrali 2018 di progetto
4 Report trimestrali 2018 (aprile 2017 - 31 marzo 2019)
Focus di analisi dati sulle tematiche della salute mentale, del suicidio e dell'autolesionismo
Focus di analisi dati sull'abuso sessuale online e offline
Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimento
Raccolta di casi gestiti esemplificativi delle richieste di aiuto
Case study, comprensivi di approfondimenti psico-socio-legali sui fenomeni
Analisi dati di soddisfazione sul servizio da parte delle Agenzie Territoriali

Linee di ascolto 19696, chat e altri canali web

Annual Report 2018
Focus di analisi dati sulle tematiche del bullismo e del cyberbullismo
Focus di analisi dati sulle tematiche della salute mentale, del suicidio e dell'autolesionismo
Focus di analisi dati sull'abuso sessuale online e offline
Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimento
Raccolta di casi gestiti esemplificativi delle richieste di aiuto
Analisi dati di soddisfazione sul servizio da parte delle Agenzie Territoriali

Data collection e report internazionali

Invio casistica del servizio 1.96.96, relativa all'anno 2018, per "Annual Report 2018" di Child Helpline International (CHI)
Invio casistica del servizio 116.000, relativa all'anno 2018, per il report annuale di Missing Children Europe (MCE)
4 Report trimestrali relativi alle segnalazioni di materiale pedopornografico e potenzialmente lesivo, per il network INHOPE
4 Report trimestrali relativi ai casi gestiti dal servizio 1.96.96 e connessi all'utilizzo di Internet, per il network Insafe
Partecipazione alla ricerca, condotta da Child Helpline International (CHI) "EU Child Helplines Study 2019", sulle caratteristiche e le policy delle helpline europee

Studi e Pubblicazioni

Ricerche, pubblicazioni e dossier

- Realizzazione della ricerca in collaborazione con DoxaKids, sui temi dell'online, della salute mentale, delle abitudini e dei potenziali rischi. La ricerca, condotta tramite interviste CAWI, ha riguardato un campione di adolescenti dai 12 ai 18 anni, un campione di genitori e un campione di insegnanti
- Dossier "Have your Say" di presentazione dei dati emersi dalla **ricerca Telefono Azzurro & Doxa Kids**, su un campione di adolescenti dai 12 ai 18 anni. La pubblicazione è stata presentata in occasione del Safer Internet Day 2019 e riguarda le abitudini dei ragazzi nel digitale e la loro percezione dei rischi e delle opportunità
- Decalogo **"10 consigli per un uso consapevole di Internet"**, in italiano e in inglese
- Infografica **"Osservatorio 2019"**, riassuntiva dei dati della ricerca Telefono Azzurro & Doxa Kids 2019, in italiano e in inglese
- **Guida/infografica sulla violenza online e offline**, comprensiva dei dati servizi su queste tematiche e di consigli per gli adulti su come riconoscerla e aiutare bambini vittime
- **Dossier "Uscire dal silenzio"** sui fenomeni dell'abuso sessuale e della pedofilia, presentato in occasione della Giornata Mondiale contro la Pedofilia e la Pedopornografia (5 maggio 2019) e contenente i dati dei servizi 1.96.96 e 114 Emergenza Infanzia relativi a queste tematiche, oltre all'approfondimento dei dati internazionali
- **Infografica sull'abuso sessuale online e offline**, contenente i dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia e la call to action di Telefono Azzurro
- Dossier annuale 116.000, contenente i dati relativi all'anno 2018 e a partire dall'istituzione del servizio (2009)
- Pubblicazione del **manuale 114 Emergenza Infanzia**, comprensivo di approfondimenti per i professionisti sulle tematiche dell'abuso e della violenza intra-familiare, dei rischi dell'online e della salute mentale di bambini e adolescenti



Documenti tecnici per Ministeri, Istituzioni ed Enti

- Elaborazione della **relazione per il Parlamento** (ex lege 269/1998), contenente i dati 2017 e 2018 dei servizi 1.96.96 e 114 Emergenza Infanzia sui casi gestiti per abuso e violenza a danno di minori e l'approfondimento di un caso di sfruttamento sessuale
- Presentazione del documento su bullismo e cyberbullismo, comprensivo dei dati dei servizi 1.96.96 e 114 Emergenza Infanzia, in occasione dell'**audizione in Commissione Giustizia della Camera**, in merito alla proposta di legge AC1524.

Nuove aree di sviluppo e progetti

Child Dignity Alliance e Interfaith Alliance

Nel corso dell'anno 2019, Telefono Azzurro ha continuato quella che è stata la strategia condivisa con i partecipanti della Conferenza "Child Dignity in the Digital World" (ottobre 2017) ed esplicitata nei punti della "Declaration of Rome". L'Associazione, in collaborazione con We Protect e il Center for Child Protection (CCP) della Pontificia Università Gregoriana, ha lavorato attivamente nell'ambito dell'alleanza internazionale, che unisce esperti a livello globale al fine di combattere, su più livelli, i rischi del mondo digitale. 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”. Nell’ambito di tale alleanza, a novembre 2019, Telefono Azzurro ha supportato la realizzazione della conferenza internazionale “Promoting Digital Child Dignity”, organizzata dalla Pontifical Academy of Social Sciences e dall’Interfaith Alliance.

“Have your Say”, un’iniziativa europea per promuovere l’uso consapevole di Internet

Telefono Azzurro co-organizza l’iniziativa internazionale “Have your Say”, realizzata presso la Microsoft House e presso la Sala Belvedere della Regione Lombardia. Il progetto ha coinvolto un gruppo internazionale di ragazzi, provenienti da più di 10 Paesi europei, facenti parte del Council for Digital Good (CDG) e più di 30 ragazzi italiani, in collaborazione con il network Insight. Tale iniziativa ha avuto l’obiettivo di discutere con i ragazzi delle questioni relative al mondo delle tecnologie, presentando poster a istituzioni, aziende e mondo associativo

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

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 continua la collaborazione con Google e Altroconsumo al progetto “Vivi Internet, al meglio”, con l’obiettivo di sensibilizzare insegnanti e ragazzi 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 tematiche di assoluta rilevanza: reputazione online, phishing e truffe, privacy e sicurezza, molestie e bullismo online, segnalazione di contenuti inappropriati, benessere online.

Progetto in collaborazione con Gucci

Progetto legato all’aggiornamento dell’infrastruttura dei servizi di Telefono Azzurro, nonché alla ricerca di nuovi modelli di risposta, sulla base delle esperienze internazionali, individuando canali innovativi, tramite i quali accogliere le richieste di aiuto di bambini e adolescenti, con un particolare focus sulla salute mentale e sulle difficoltà e i rischi incontrati nel Web.

Binario F - Facebook

Telefono Azzurro, a partire dal mese di dicembre 2019, conduce focus group con pre-adolescenti e adolescenti su rischi, opportunità e nuovi utilizzi del digitale

Accordo di collaborazione con la ONG greca The Smile of the Child

Nell’ottobre 2019, Telefono Azzurro e The Smile of the Child firmano un accordo di collaborazione per iniziative congiunte, al fine di combattere il disagio minorile e, in particolare, temi quali il cyberbullismo – fenomeno sul quale entrambe le associazioni sono impegnate da anni – la crisi migratoria e i minori stranieri non accompagnati, l’abuso sessuale nei confronti di bambini e adolescenti. Strategie di prevenzione e di intervento condivise e congiunte caratterizzeranno il lavoro delle due realtà, favorendo anche la partecipazione dei bambini stessi alle azioni e ai progetti.



Convegni e Conferenze

Organizzazione di convegni e conferenze

- 26-27 gennaio 2019 - Organizzazione evento formativo **“Adolescenti e Digitale: il Ruolo degli Adulti”** in collaborazione con Lions International Distretto 108Tb presso l'Istituto Sacro Cuore di Modena
- 3-4 febbraio 2019 - Telefono Azzurro co-organizza l'iniziativa internazionale **“Have your Say”**, realizzata presso Microsoft House e presso la Sala Belvedere della Regione Lombardia, che ha coinvolto ragazzi da più di 10 Paesi europei, facenti parte del Council for Digital Good (CDG) e più di 30 ragazzi italiani, in collaborazione con il network Insight. Tale iniziativa ha avuto l'obiettivo di discutere con i ragazzi delle questioni relative al mondo delle tecnologie, presentando poster a istituzioni, aziende e mondo associativo
- 5 maggio 2019 - Organizzazione del convegno **“Uscire dal Silenzio”**, in occasione della Giornata Nazionale contro la Pedofilia e la Pedopornografia, presso l'Università Pontificia Gregoriana, Roma
- 14-15 novembre 2019 - Supporto e partecipazione alla conferenza internazionale **“Promoting Digital Child Dignity”**, organizzata dalla Pontifical Academy of Social Sciences, dall'Interfaith Alliance e dalla Child Dignity Alliance (di cui è membro Telefono Azzurro)
- 20 novembre 2019 - Organizzazione dell'evento in occasione del **trentennale della Convenzione ONU** sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, Istituto Comprensivo “Regina Margherita”, Roma

Partecipazione a convegni e conferenze

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

- **Interfaith Alliance Side-Event** at World Economic Forum 2019, Davos
- **“Comfort Zone”** - Esposizione artistica di riflessione sui minori scomparsi, Carrara (MS)
- **“La tutela di bambini e adolescenti vittime di abusi sessuali e la Chiesa cattolica: profili di diritto canonico e di diritto dello Stato”**, Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia
- **La violenza sui minori: strumenti e prospettive di azione**, Firenze
- **“Tutela della persona sul web, con focus sui minori. Cyberbullismo, hate speech, revenge porn e fake news”**, Comune di Milano.
- **“Looking Back, Looking Forward”**, organizzato dalle Nazioni Unite, in collaborazione con l'Istituto degli Innocenti, Firenze
- Festival di Altroconsumo, per presentazione dei contenuti sul Digital Wellbeing del progetto **“Vivi Internet al Meglio”**, Milano
- **“Strengthening Child and Adolescent Mental Health Services and Systems”**, Giordania
- **“Liberi di Scegliere”**, organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore, Piacenza

Gestione richieste di approfondimento e di contenuti

Gestione delle richieste email di approfondimento tematico provenienti da utenti dei siti internet www.azzurro.it e www.giovaniprotagonisti.azzurro.it, nonché dalla casella mail centrostudi@azzurro.it e info@azzurro.it



CONDIVISIONE E PROGETTI INTERNAZIONALI

Condivisione Internazionale

Un elemento di centrale importanza per l'attività di Telefono Azzurro è rappresentato dalla costante collaborazione con network internazionali e il dialogo con altre Istituzioni e servizi per la prevenzione e l'intervento in situazioni di abuso all'infanzia e all'adolescenza e, in generale, la promozione dei diritti di bambini e ragazzi. L'era digitale ha abbattuto i confini e fatto sì che molte problematiche (per es. quella dello sfruttamento sessuale di minori nell'online) richiedessero uno sforzo congiunto fra diversi Paesi. Il mondo dell'infanzia richiede sempre più un dialogo fra diverse realtà, al fine di costruire best practice condivise, nazionali ed internazionali, che guidino le azioni di aiuto e di tutela. In questo contesto è da inquadrare il lavoro di Telefono Azzurro che, sia sul piano della ricerca e della produzione di contenuti, che su quello dell'attività sul campo, poggia sugli sforzi congiunti con altre importanti realtà e network internazionali, con l'obiettivo di promuovere e consolidare la valenza e la rilevanza a livello internazionale di un modello multi-disciplinare, attraverso:

- individuazione e partecipazione a bandi di finanziamento europei con progetti innovativi;
- promozione della presenza dell'Associazione nelle istituzioni e nei network europei attraverso attività di lobby;
- contributo al rafforzamento del ruolo dell'Associazione presso la CE e nei comitati direttivi dei network di cui fa parte;
- rafforzamento del ruolo dell'Associazione come opinion leader su alcune tematiche a livello europeo e internazionale, anche contribuendo all'individuazione di nuove aree, ambiti innovativi e nuove modalità di intervento;
- contributo alla definizione e allo scambio di buone prassi e alla diffusione di esse a livello europeo/internazionale.



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 Center for Chile Protection 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.
- **ICMEC (International Centre for Missing and Exploited Children):** 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
- **International Association of Internet Hotlines (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:** 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 congiunte da parte di istituzioni, aziende ed associazioni
- **European Antibullying Network (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 (CHI):** network 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 (European Network Against Bullying in Learning and Leisure Environments):** network europeo, coordinato da European Schoolnet, coinvolge diversi paesi tra cui Belgio, Croazia, Danimarca, Grecia e Regno Unito. 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, in particolare tramite la metodologia del peer to peer.
- **EENA:** organismo indipendente italiano che dal 2002 si adopera per la conoscenza e l'implementazione del 112 nel nostro Paese.

Meeting Internazionali

Partecipazione ad attività organizzate dai network internazionali
Il confronto internazionale con altre organizzazioni e network attivi nell'ambito della protezione all'infanzia e la promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti rappresenta un elemento fondamentale per l'attività di Telefono Azzurro.

Il dialogo e il lavoro congiunto 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, sempre in evoluzione, dei bambini, anche in relazione alle tecnologie digitali.

Nel corso dell'anno 2019, l'Associazione ha partecipato ai seguenti meeting internazionali:

- “INHOPE online Training Meeting and Members’ meeting” organizzato dal network INHOPE
- Terza edizione Conferenza internazionale Lost in Migration-Global strategies and political commitments for all children in migration - University of Malta, La Valletta
- Safer Internet Forum “From online violence to digital respect”, Bruxelles, Belgio
- Convegno internazionale “Strengthening Children Right as the key to a future-proof Europe”, organizzato dal Council of Europe, Strasburgo, Francia
- General Annual Meeting di EAN (European Antibullying Network), Atene
- 11th Global Missing Children’s Network Conference, organizzata da ICMEC, Lisbona, Portogallo



Safer Internet Centre



Il Safer Internet Centre (noto anche come SIC), giunto alla quarta edizione in Italia, è un progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Connecting Europe Facility (CEF) - Telecom, nell'ambito del quale contribuisce alla rete dei SIC dei paesi membri, anche partecipando alla piattaforma online "Better Internet for Kids", con l'obiettivo di diffondere campagne di sensibilizzazione e promuovere azioni, risorse e servizi, per un uso consapevole responsabile delle tecnologie digitali e per la segnalazione delle problematiche connesse. In Italia il progetto prende il nome di Generazioni Connesse e si colloca tra le iniziative più significative del MIUR per l'educazione alla sicurezza in rete e la promozione di un uso consapevole di internet e delle nuove tecnologie.

Telefono Azzurro in tale ambito è membro del Comitato Esecutivo del progetto che insieme al Miur e Save the Children coordina le diverse attività svolte dal consorzio del Safer Internet Center che include la Polizia Postale e delle Comunicazioni, il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Roma "La Sapienza, Cooperativa E.D.I., Skuola.net, Agenzia di stampa DIRE e l'Ente Autonomo Giffoni Experience.

L'associazione è inoltre responsabile dei servizi di Helpline (linea di ascolto e consulenza 19696) e di Hotline (Clicca e Segnala) messi a disposizione del progetto.

La quarta edizione del progetto propone agli Istituti che si iscriveranno un rinnovato ambiente di apprendimento online. I docenti potranno seguire percorsi di formazione e proposte di attività didattiche nell'ambito di un processo guidato di autovalutazione, identificazione di bisogni e dotazione progressiva di strumenti. Invitati a riflettere sul loro approccio alla sicurezza online e ad un uso positivo delle tecnologie digitali nella didattica e nell'ambiente scolastico, gli Istituti identificano i propri punti di forza e debolezza, nonché gli ambiti di miglioramento e le azioni da adottare. Il percorso per ogni Istituto che aderisce si conclude con la realizzazione del documento programmatico chiamato **ePolicy**.



Si tratta di un vero e proprio documento programmatico volto a promuovere le competenze digitali ed un uso delle tecnologie digitali positivo, critico e consapevole, sia da parte dei ragazzi e delle ragazze che degli adulti coinvolti nel processo educativo.

Ogni modulo affronta uno dei cinque capitoli dell'ePolicy, con l'obiettivo di accompagnare le scuole nella compilazione della stessa. Ogni capitolo è a sua volta diviso in paragrafi, che corrispondono alle lezioni che compongono ogni modulo.

Al termine di ciascun modulo si genera in automatico un testo standard di ePolicy (uguale per tutte le scuole) che è possibile implementare, a partire dalle esigenze e dai bisogni riscontrati nei singoli istituti.



Il progetto è partito con l'inizio del 2019 ed è stato lanciato in diversi eventi a hanno partecipato diverse centinaia di studenti e docenti, tra gli eventi maggiori si segnala la partecipazione anche di Telefono Azzurro (in quanto membro del Comitato Esecutivo di progetto) a:

- **Safer Internet Day 2019** - l'evento nazionale che ha raccolto nel centro congressi MiCo, a Milano, cinquecento studenti provenienti dalle scuole di tutta Italia per dire no al bullismo e al cyberbullismo, tema scelto per l'edizione 2019 delle Giornata mondiale per la sicurezza online, promossa dalla Commissione

Europea.

- **Fiera Didacta 2019** - durante la fiera di Firenze è stata lanciata e presentata la nuova piattaforma online di Generazioni Connesse
- **JobOrienta Fiera di Verona 2019** - Presentazione del progetto e delle attività alle scuole e agli studenti presenti in fiera.

Nel complesso il progetto ha raggiunto nella prima annualità (2019):

- più di 1000 scuole iscritte al progetto;
- quasi 1500 docenti iscritti come referenti per i gruppi di lavoro di scrittura del documento di ePolicy;
- più di 1600 docenti corsisti che hanno frequentato il percorso formativo;
- circa 800 studenti che hanno preso parte agli eventi dal vivo.
- Il progetto nel complesso continuerà anche nel 2020 e vedrà l'apertura di percorsi di formazione dedicati anche ai genitori e agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

Scuola Iscritte
1.049

Docenti Gruppo ePolicy
1.453

Docenti Corsisti
1.666



Progetto AMINA

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 - ha lanciato 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 per lo sviluppo di strumenti pratici e innovativi per migliorare lo scambio transfrontaliero d'informazioni.

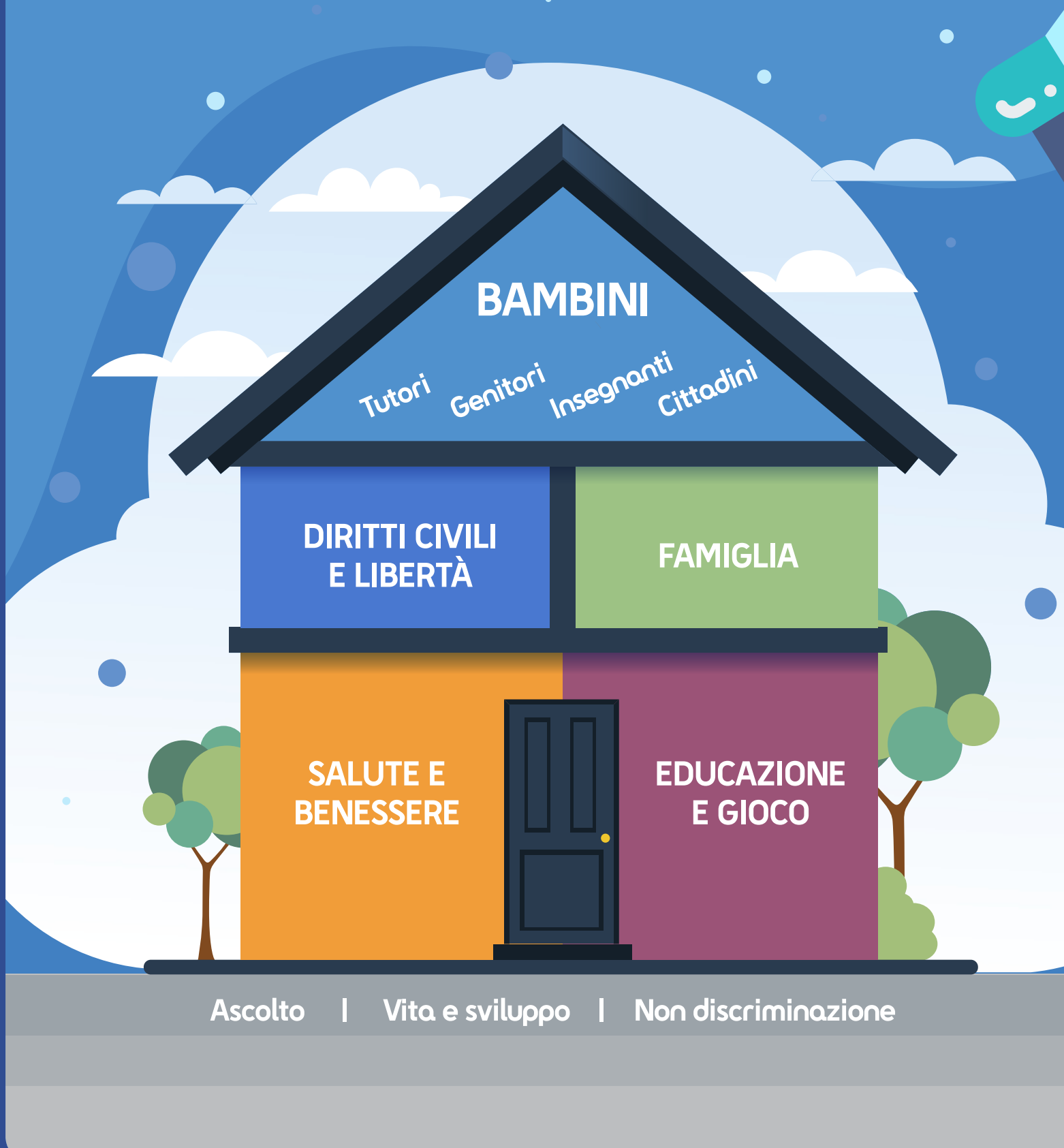
La app Minila nasce con l'obiettivo di fornire ai minori stranieri non accompagnati appena arrivati in uno dei paesi dell'Unione Europea tutte le informazioni utili alla vita quotidiana, quelle sui propri diritti e sulle procedure da seguire per la richiesta di protezione internazionale, per la domanda 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.

Una delle finalità del progetto Amina era 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.



LA CASA DEI DIRITTI



Infografica che sintetizza la Convenzione Onu sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (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.



PROGETTI E AREE DI SVILUPPO NAZIONALI

Progetto “Costruendo Futuro: Coesione Sociale e Marginalità 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” è stato presentato in partenariato da AICS, Telefono Azzurro, Consiglio degli Assistenti sociali e Fictus e finanziato a marzo 2019 dal Ministero per le Politiche sociali come progetto di rilevanza nazionale. L'obiettivo del progetto è 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, che sarà realizzato su 30 comuni italiani, nella sua prima fase prevede la costruzione delle modalità di collaborazione tra comitati AICS e servizi sociali e dei criteri per l'identificazione dei destinatari delle attività. In questo contesto Telefono Azzurro erogherà un programma formativo rivolto sia agli operatori dei centri provinciali che agli assistenti sociali con l'obiettivo di trasferire le competenze necessarie a intraprendere una politica di tutela dei minori coinvolti. Infine, nella fase successiva, si prevede lo svolgimento delle attività sportive e culturali e in ultimo verrà fatta una valutazione sull'impatto sociale del progetto e sulle buone pratiche costruite, perché il piano diventi un format sociale replicabile.



114 Emergenza Infanzia Contro la Violenza Sessuale tra Pari

In risposta all'avviso del Dipartimento della Politiche per la Famiglia sulla protezione e sostegno di minori vittime di abuso e sfruttamento sessuale, Telefono Azzurro ha elaborato e presentato un'azione per sensibilizzare le famiglie, gli adolescenti e i pre-adolescenti rispetto agli strumenti di prevenzione e gestione di casi di violenza sessuale tra pari, attraverso il Servizio 114 Emergenza Infanzia.

La progettualità propone lo sviluppo di una sezione dedicata alla violenza sessuale e le tecnologie digitali sul portale del 114 (www.114.it), secondo il modello di best practice internazionali, con una parte dedicata alla prevenzione e la gestione di casi di violenza sessuale tra pari, inclusi i fenomeni del sextortion, revenge porn e altre forme di violenza. È prevista una campagna nazionale sui social attraverso la realizzazione di 3 video, coinvolgendo i ragazzi durante il processo di creazione.

Saranno svolti in parallelo dei laboratori di formazione per i minori, i genitori e gli agenti di protezione della rete territoriale di Milano. L'aspetto davvero innovativo della proposta è poi quello di valorizzare la capacità dei ragazzi di fornire supporto concreto ai coetanei.

A seguito di un'adeguata formazione, un selezionato numero di ragazzi affiancherà gli operatori del Servizio 114 Emergenza Infanzia nella prima accoglienza della gestione di casi (telefonici, via chat, o via whatsapp) in cui l'utente è un minore che desidera riportare una situazione di difficoltà relazionale, sexting, sextortion, o che comunque riguarda l'area delle relazioni con i pari, dell'affettività e della sessualità. I ragazzi, sempre affiancati e supervisionati da un operatore, avranno modo così di adjuvare, almeno nella fase iniziale della segnalazione, i loro coetanei nella condivisione di situazioni di difficoltà, aiutando a creare un ambiente di comprensione e non giudicante. Infine, gli interessati avranno modo di confrontarsi con gli operatori del Servizio rispetto alle tematiche e alle problematiche della violenza fra minorenni.

Tale bando vedrà nel 2020 l'esito e pubblicazione della graduatoria.



CON LE ISTITUZIONI



Telefono Azzurro

Gli Accordi con le Istituzioni

Nell'anno 2019 Telefono Azzurro ha sottoscritto quattro nuovi accordi:

- **con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca-MIUR.** Il Protocollo "La prevenzione e la formazione quali strumenti di diffusione e consolidamento di una cultura orientata al rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'era digitale" amplia la pluriennale collaborazione con il Ministero e mira a predisporre una strategia ancora più articolata per la piena attuazione del rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'era digitale. Tale strategia prevede in particolare: l'attivazione di strumenti innovativi, quali supporti informativi e telematici, adeguati per prevenire e contrastare eventi traumatici quali la violenza e la sopraffazione tra coetanei, distorsioni nei processi relazionali con esiti di isolamento e di emarginazione; la prevenzione dei rischi legati all'utilizzo delle nuove tecnologie, a tal fine attivando servizi di consulenza e sostegno psicopedagogico alle famiglie, al personale delle scuole e agli studenti; lo sviluppo di programmi di educazione digitale e di sensibilizzazione ad un uso consapevole delle potenzialità di internet. Il nuovo Protocollo prevede anche l'impegno del MIUR e di Telefono azzurro per lo sviluppo, anche in collaborazione con altri Enti, di nuove attività di ricerca e di formazione avanzata (rivolte a operatori educativi, riabilitativi e medico-specialistici operanti a vari livelli nel mondo scolastico) per la tutela dello sviluppo delle componenti cognitive, emotive-affettive e relazionali della personalità nell'infanzia e nell'adolescenza.
- **con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani-ANCI.** Il Protocollo rinnova quello precedente e consolida la collaborazione nella progettazione di attività e interventi congiunti, anche attraverso mirate campagne di sensibilizzazione per la protezione e la tutela di bambini e adolescenti esposti a situazioni di rischio educativo o coinvolti in situazioni di disagio psico-sociale.
- **con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria del Ministero della Giustizia.** Il Protocollo conferma la collaborazione con gli istituti penitenziari sul progetto Bambini e Carcere che si compone del progetto Nido-ICAM con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo adeguato del bambino che si trova inserito in una situazione di detenzione, valorizzando e supportando la relazione con la madre; e il progetto Ludoteca che ha la finalità di supportare l'ingresso e la permanenza all'interno dell'istituto del bambino e dell'adolescente che si recano ad incontrare il genitore o il parente detenuto.
- un nuovo Protocollo d'Intesa **con la Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri-FNOMCeO** mira all'avvio di una collaborazione soprattutto mirata alla formazione dei medici in ordine alla capacità di riconoscere e intercettare le situazioni di disagio del bambino e dell'adolescente al fine di prevenire o ridurre ogni forma di disagio psichico.
- Con la **Prefettura di Firenze** è stato sottoscritto il Protocollo d'Intesa per le strategie di prevenzione e di intervento sull'abuso e la violenza all'infanzia e all'adolescenza.

Le Relazioni per Sensibilizzare le Istituzioni

- Il 16 gennaio 2019 Telefono Azzurro è stato ascoltato dalla **Commissione Affari Costituzionali del Senato** sui disegni di legge in tema di prevenzione dei maltrattamenti (anche attraverso l'inserimento di sistemi di video sorveglianza) di minori, anziani e disabili nelle strutture pubbliche e private (al momento della redazione nessun disegno di legge risulta essere stato approvato).
- Nel mese di febbraio Telefono Azzurro è stato ascoltato dalla **Commissione Bicamerale Infanzia e Adolescenza** nell'ambito dell'indagine conoscitiva in tema di bullismo e cyberbullismo. In tale occasione l'Associazione ha illustrato alla Commissione le proprie attività nonché i numeri dell'impatto del fenomeno come risultano dalle rilevazioni del Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro della sua Helpline 196.96. Dati e attività che sono state successivamente riportate nella pubblicazione dell'Indagine conoscitiva presentata dalla Commissione bicamerale il 6 novembre a cui ha partecipato il Telefono Azzurro.
- Una terza audizione di Telefono Azzurro, avvenuta il primo ottobre dinanzi la **Commissione Giustizia della Camera dei Deputati**, ha riguardato il disegno di legge in materia di prevenzione e contrasto del fenomeno del bullismo e del cyberbullismo (AC 1524, primo firmatario Dori). La proposta di legge (che al momento della redazione è stata approvata dalla Commissione e inviata alla discussione dell'Aula di Montecitorio) risulta di particolare interesse per Telefono Azzurro dal momento che prevede l'introduzione di un servizio di assistenza alle vittime di bullismo e cyberbullismo accessibile tramite il numero 114.
- Regolari incontri si sono svolti con il **Ministero dell'Interno** relativi alla Linea 116000 e per l'avvio di un confronto per una razionalizzazione del sistema di allarme nelle situazioni di scomparsa dei minori.
- Per il 114 Emergenza Infanzia si sono avviati contatti con la **Conferenza delle Regioni** per la creazione o il rafforzamento di una rete territoriale di servizi per l'ascolto e la prevenzione del disagio giovanile ed è ripresa l'interlocuzione con il **Dipartimento della Protezione Civile** per lo sviluppo del Protocollo d'Intesa in essere.



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 della sicurezza in rete, 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.

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, ecc.), Authority, Istituto Superiore di Sanità e Agenzia Nazionale Giovani; CNESC.



A young man with voluminous, curly brown hair and light skin is looking directly at the camera. He is wearing a plain white t-shirt. The background is a neutral, light-colored wall. A dark blue horizontal bar with rounded ends is positioned across the lower middle of the image, containing the text 'CON LE AZIENDE' in white, bold, uppercase letters.

CON LE AZIENDE

Con le Aziende

Telefono Azzurro desidera ringraziare:

AS Roma

BpER

Cisco

Cremonini

Deloitte e Fondazione Deloitte

Facebook

FIL Foundation

Google

Gucci

**King Baudouin Foundation/
My Ply Green**

La7

Mediaset

Microsoft

RE/MAX

Sky



COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE



Le campagne di comunicazione gestite nel corso del 2019 da Telefono Azzurro sono state finalizzate ad 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. La comunicazione svolge un ruolo fondamentale e strettamente correlato ad altre funzioni, quali la raccolta fondi, le attività progettuali, nonché quelle di advocacy, ossia la promozione di una cultura dei diritti di bambini e adolescenti presso il pubblico.

Azzurro Child

Azzurro Child è l'house organ di telefono Azzurro, un giornale che racconta le attività dell'Associazione e che promuove il dibattito sulla cultura dei diritti dell'infanzia. È indirizzato soprattutto ai sostenitori di Telefono Azzurro, uno strumento di sensibilizzazione e di supporto alla raccolta fondi. Nel corso del 2019 sono stati pubblicati quattro numeri della rivista.

A marzo 2019 è uscito il numero 100 di Azzurro Child. Un numero che segna una tappa significativa nella storia di quest'organo di informazione che in 19 anni ha magari cambiato veste, adattandosi ai tempi (e, spesso, anticipandoli), ma nemmeno una volta, in 100 uscite, è mai venuto meno a quello che resta il suo carattere distintivo: essere uno strumento di sensibilizzazione per far crescere una diversa cultura dell'infanzia. Più attenta, aperta, sicura. Sempre in ascolto. Azzurro Child, numero dopo numero è sempre stato dalla parte dei bambini. E di chi, insieme a noi, li vuole difendere.



Web e Social Media

Nel 2019 Telefono Azzurro in collaborazione con Deloitte Digital ha sviluppato il nuovo portale azzurro.it incentrato sui servizi e focalizzato su tre target diversi: bambini, adolescenti e adulti. Le attività di lancio e promozione del **nuovo portale (italiano e inglese)** vedranno il loro avvio a gennaio 2020.

Nel 2019, pertanto si è lavorato su due binari diversi: 1) sviluppo del nuovo portale, 2) aggiornamento dei portali preesistenti: diversi siti web con cui portare avanti i servizi di ascolto, le attività progettuali, le 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.

Sito web **www.azzurro.it**

circa 258mila utenti
oltre 613mila visualizzazioni.

Facebook

88.282 follower
oltre 145mila interazioni
6,7 milioni di persone raggiunte

Instagram

2.684 follower

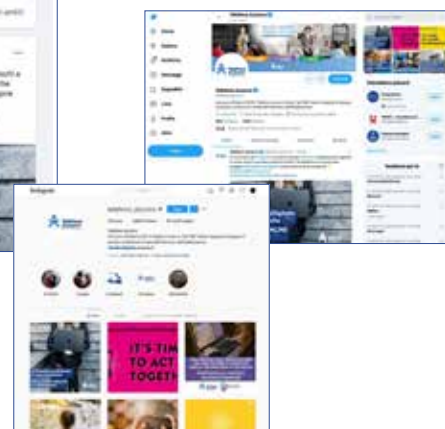
Twitter

7.005 follower
oltre 445mila visualizzazione dei tweet

Linkedin

4.525 follower
circa 37mila visualizzazioni dei post

Campagne media e social



Campagne di Sensibilizzazione e Raccolta Fondi

Campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi

- **5x1000**
- **Fiori d'Azzurro**
- **114 Emergenza Infanzia**
- **"Il Vero Ascolto", attraverso SMS solidale**



Solo il vero ascolto può aiutare un bambino vittima di violenza

Sostieni Telefono Azzurro. Dona al 45592

TELEFONO AZZURRO

Dal 10 al 23/02

3€ SMS DA CELLULARE
SE CHIAMATA DA RETE FISSA:
5 € 90€ CHIAMATA DA RETE FISSA:

ETIM
comunicazione
800 000 000
TISCALI



BILANCIO 2019

Lettera dei Revisori dei Conti



Relazione della società di revisori

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

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre a tale data e dalla nota integrativa.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una situazione patrimoniale e finanziaria al 31 dicembre chiuso a tale data in conformità ai criteri illustrati

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità alle norme e ai principi italiani alla revisione contabile del bilancio ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono descritte nella presente relazione. Siamo indipendenti in conformità alle norme e ai principi italiani alla revisione contabile del bilancio ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Altri aspetti

La presente relazione non è emessa per conto di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus, nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità del Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è responsabile per la valutazione della capacità di S.O.S. Il Telefono Azzurro 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 sussistano le condizioni per la liquidazione di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.



Il Consiglio Direttivo è responsabile per la valutazione della capacità di S.O.S. Il Telefono Azzurro 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 sussistano le condizioni per la liquidazione di S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Responsabilità della società di revisione per l'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza non contenga errori significativi, intenzionali, e l'emissione di una relazione di ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di certezza che una revisione contabile svolta in conformità ai principi italiani alla revisione contabile del bilancio ed appropriati su cui basare il nostro giudizio, comportamenti o eventi non intenzionali e ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, possano influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori del bilancio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità alle norme e ai principi italiani alla revisione contabile del bilancio ed appropriati su cui basare il nostro giudizio, abbiamo esercitato il giudizio professionale per tutta la durata della revisione.

- abbiamo identificato e valutato frodi o a comportamenti o eventi significativi in risposta a tali rischi significativi su cui basare il nostro giudizio significativo dovuto a frodi è implicare l'esistenza di colli di bottiglia o forzature del controllo contabile acquisito una ragionevole sicurezza allo scopo di esprimere un giudizio su' l'appropriatezza delle stime contabili effettuate dal Consiglio Direttivo del presupposto della continuità aziendale che possono far sorgere dubbi sulla opportunità di continuare ad operare come un'entità in funzionamento, siamo informativi di bilancio, circostanza nella quale gli elementi probativi circostanze succedute durante l'esercizio contabile operare come un'entità in funzionamento.



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. Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Roma, 26 ottobre 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

Luigi Negri
(Revisore legale)

Bilancio 2019

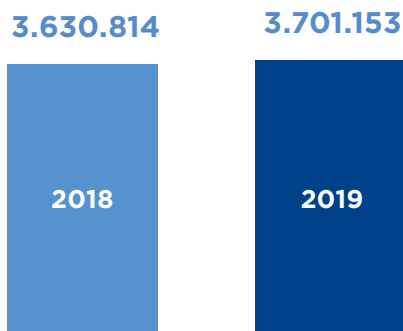
STATO PATRIMONIALE ATTIVO	2019	2018
Crediti vs Soci	4750	6400
Crediti vs Soci per versamento quote	4750	6400
Marchi e brevetti	4692	1775
Software	-	-
Oneri plur. da ammortizzare	61976	75749
Totale immobilizzazioni immateriali	66668	77524
Attrezzature e impianti	-	-
Macchine ufficio	22952	11797
Mobili e arredi	0	0
Automezzi	0	5750
Immobili	-	-
Totale immobilizzazioni materiali	22952	17547
Partecipazioni Telefono Azzurro srl	0	1
Partecipazioni in imprese diverse	9190	7689
Totale immobilizzazioni finanziarie	9190	7690
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	98810	102762
ATTIVO CIRCOLANTE		
Immobili destinati alla vendita	208647	208494
Rimanenze		
Magazzino merci	46148	-
Totale rimanenze	46148	-
CREDITI		
Crediti tributari	468	7543
Depositi cauzionali	8185	10768
Crediti diversi	4886	13595
Crediti vs enti finanziatori	142916	554967
Contributi e donazioni da ricevere	46891	165773
Totale crediti	203346	752646
Immobilizzazioni finanziarie		
Bper arca mm	209997	0
Deposito titoli BPER	4736551	4496917
Deposito Titoli UBI	667682	645616
Attività finanziarie non immobilizzate	5614230	5142533
DISPONIBILITA' LIQUIDE		
Depositi bancari e postali	2727449	1512645
Denaro e valori in cassa	53900	19929
Totale disponibilità liquide	2781349	1532574
RATEI E RISCOINTI		
Risconti attivi e Note credito da ricevere	38578	36219
Ratei attivi	266	231
Totale ratei e risconti attivi	38843	36450
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	8892563	7672571
Totale Attività	8996123	7781733
STATO PATRIMONIALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	2019	2018
PASSIVO E PATRIMONIO NETTO		
PATRIMONIO NETTO		
Fondo di dotazione	516457	516457
Fondi destinati	2127057	667709
Riserve	4457606	4457606
Avanzo/disavanzo di gestione	960939	516137
Totale patrimonio netto	8062059	6157909
FONDI PER RISCHI ED ONERI		
Fondo rischi contributi da ricevere	0	21000
Fondo rischi cont. legali	122340	251219
Fondo Liquidazione Telefono Azzurro Srl	0	20000
Totale fondi per rischi e oneri	122340	292219
Trattamento di fine rapp. Subordinato	175227	200630
DEBITI		
Debiti vs. fornitori	429527	535194
Debiti tributari	26290	26552
Debiti vs. Istituti previdenziali	23850	28792
Debiti verso personale	60362	97444
Debiti diversi	14537	41907
Totale debiti	554565	729890
RATEI E RISCOINTI PASSIVI		
Ratei Risconti Passivi	81932	401084
Totale ratei e risconti passivi	81932	401084
Totale Passività	8996123	7781733

RENDICONTO GESTIONALE	2019	2018
Riclassificato per Progetti/Attività		
PROVENTI		
Contributi e liberalità da privati	508231	510043
Contributi e liberalità da aziende	126147	126805
Contributi e liberalità da associazioni/banche/fondazioni	100689	128168
Contributi e liberalità da enti	8264	23789
Eredità	190403	506321
Contributi Convenzioni e liberalità per finanziamento progetti	649574	389544
Proventi da Iniziative Nazionali	721691	712258
Contributi 5 per mille	379307	439851
Quote associative	1150	1100
Risarcimenti assicurativi e altri proventi	210654	233508
Affitti attivi	4460	4460
Variazione rimanenze finali di magazzino		
SUBTOTALE PROVENTI ATTIVITA' ISTITUZIONALE	2900570	3075847
Proventi progetto 114 Emergenza Infanzia	800583	554967
TOTALE PROVENTI	3701153	3630814
ONERI DI GESTIONE		
A) ONERI PER ATTIVITA' DI ASCOLTO ED INTERVENTO		
1. Linee di ascolto e di emergenza		
19696 Linea Ascolto	-205189	-269247
Linea 116.000 Bambini Scomparsi	-49036	-132102
Linea 114 Emergenza Infanzia	-524039	-457372
2. Volontariato e attività territoriali		
Costi di struttura e personale a sostegno del volontariato	-244235	-145658
Progetto Scuola Educazione	-95500	-106753
Progetto Bambini e Carcere	-98496	-110887
Sensibilizzazione e formazione	-37873	-47999
3. Ricerca & Sviluppo		
Studi ricerca e formazione	-71849	-84764
Sicurezza in rete	-262696	-119504
Bullismo	-24918	-142079
B) ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E DI SVILUPPO		
Comunicazione e campagne informative	-229798	-289316
Raccolta fondi	-255720	-275828
Iniziative Nazionali	-509005	-535607
C) ATTIVITA' COMPLEMENTARI DI SUPPORTO		
Attività complementari e di supporto	-269059	-258942
TOTALE ONERI	-2877413	-2976058
AVANZO (DISAVANZO) OPERATIVO	823740	654755
Accantonamenti a fondi rischi		
Proventi (oneri) finanziari e straordinari	151795	-122959
Imposte d'esercizio	-14596	-15657
Avanzo di esercizio	960939	516137

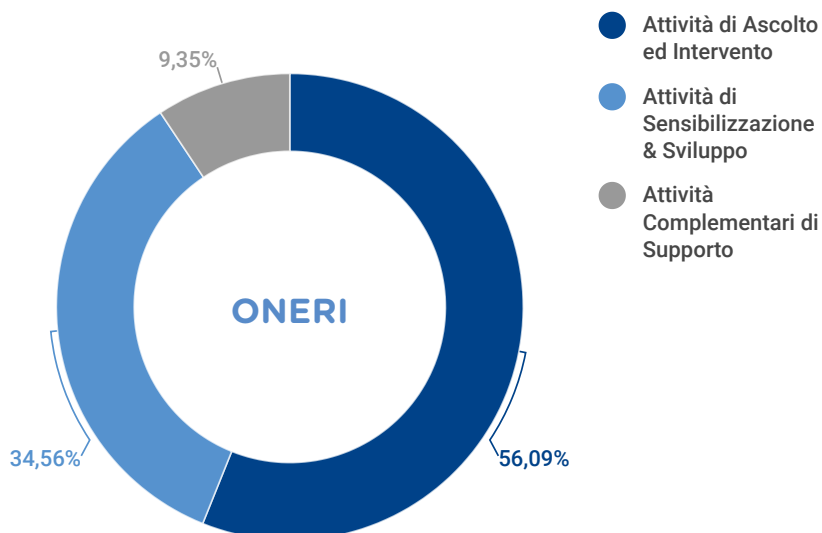
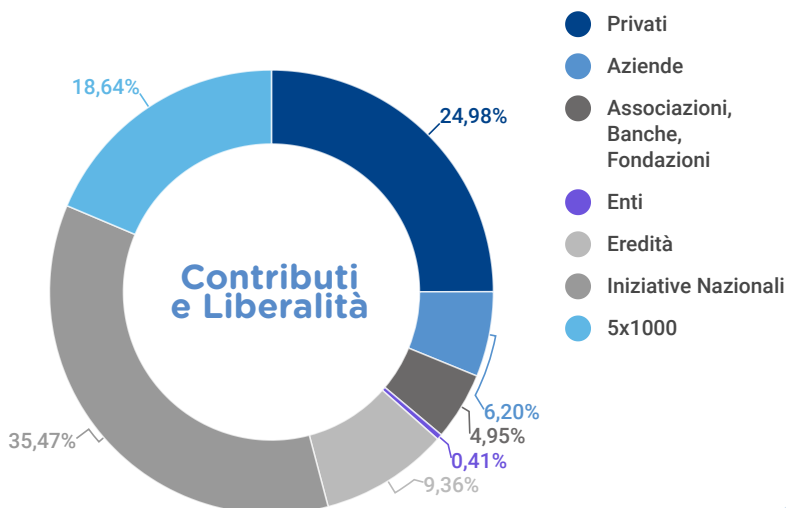
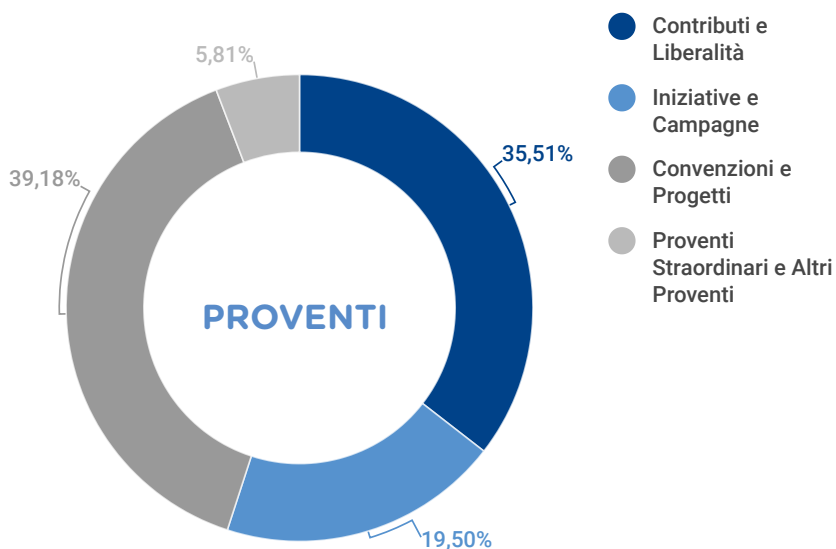
Il bilancio al 31 dicembre 2019 di Telefono Azzurro è sottoposto a revisione contabile volontaria da parte della società PwC

Note al Bilancio

I dati di bilancio relativi al 2019 non registrano un significativo scostamento rispetto all'anno precedente, fatta eccezione per l'importante avanzo di esercizio di quasi un milione di euro, che è un accantonamento dedicato a progetti che vedranno il loro sviluppo nell'arco dei prossimi due anni. Diminuiscono leggermente i proventi derivanti da contributi e liberalità rispetto al 2018 ma è in leggero aumento la raccolta fondi da organizzazione di eventi. Un'importante componente dei proventi è quella dei finanziamenti da accordi con enti pubblici per la realizzazione di progetti e attività di missione.



Proventi: +2%

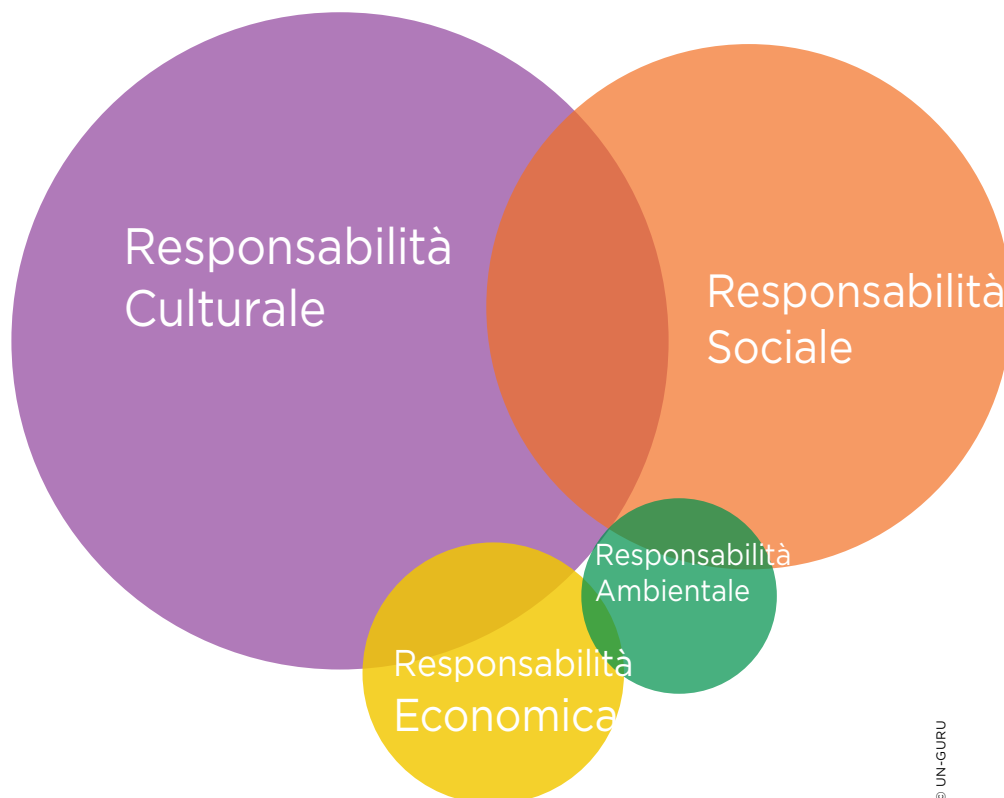


Quanto Valgono i Diritti di Bambini e Adolescenti?

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

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

Telefono Azzurro secondo la metodologia Un-Guru® SEECuRe



© UN-GURU



COME SOSTENERCI

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**.

Contatti

Presidenza

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

Per informazioni e comunicazioni dei nostri sostenitori

info@azzurro.it
800.090.335

Per eventi e raccolta fondi

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

Social Media



Servizi di Ascolto ed Emergenza



19696
LINEA DI ASCOLTO
DEDICATA A BAMBINI,
ADOLESCENTI, ADULTI



114
PER ATTIVARE
UN SOCCORSO
IN CASO DI PERICOLO



116000
PER SEGNALARE
LA SCOMPARSA DI MINORI
IN TUTTA EUROPA



azzurro.it
CH@TTA CON TELEFONO
AZZURRO, UN SERVIZIO
DI COUNSELLING

IL SUO FUTURO INIZIA DA TE. OGGI.

**Con il tuo lascito a Telefono Azzurro,
continuerai a difendere i bambini dalla violenza**

Un bambino in difficoltà, che ha paura e che vive situazioni di disagio, ha bisogno di molte cose per sconfiggere i suoi incubi e diventare una persona serena e matura domani. Anche di te. Con il tuo lascito, puoi renderlo possibile.

Telefono Azzurro: Ufficio lasciti - via Copernico, 1 - 20125 Milano - CF 92012690373
e-mail: lasciti@azzurro.it | Num. verde: 800.090.335 | www.azzurro.it |    

Con il patrocinio e la
collaborazione del Consiglio
Nazionale del Notariato



CONSIGLIO
NAZIONALE
DEL
NOTARIATO



**Telefono
Azzurro**

Dalla parte dei Bambini

Grazie

Grazie a tutti - sostenitori privati, aziende, enti, volontari - che ogni anno contribuiscono allo sviluppo di progetti e interventi di Telefono Azzurro in aiuto e per diritti di bambini e adolescenti.

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 2019 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