

#UNANNODISVOLTA #GUARDAREAVANTI

BILANCIO SOCIALE 2020



Telefono  
Azzurro

Dalla parte dei Bambini

# TELEFONO AZZURRO - CARTA DI IDENTITÀ

NOME:

**ASSOCIAZIONE S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS  
- Linea nazionale per la Prevenzione dell'Abuso  
all'Infanzia.**

Ente Morale riconosciuto con D.P.R. 18 dicembre 1990  
pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 29 gennaio 1991,  
iscritta al Registro delle Persone Giuridiche  
presso la Prefettura di Milano e al Registro delle Onlus.

CODICE FISCALE:

**92012690373**

SEDE LEGALE:

**via Copernico 1, Milano**

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

# INDICE

2020: l'anno della pandemia	5
Lettera del Presidente	10
<b>Telefono Azzurro: GUARDARE AVANTI</b>	11
La nostra storia	12
La nostra visione	13
La nostra missione	13
Il modello di Telefono Azzurro	14
Chi siamo oggi	15
<b>Telefono Azzurro: IL NOSTRO IMPATTO</b>	16
Impatto: il valore per gli stakeholder	17
Il nostro impegno verso gli stakeholder	20
I nostri stakeholder di missione: bambini e adolescenti oggi	22
Impatto: in ascolto di bambini e adolescenti	35
19696	36
114 Emergenza Infanzia	53
116000 I minori scomparsi	78
Impatto: a scuola con Telefono Azzurro	89
Impatto: Ricerca e Sviluppo	116
Impatto: la collaborazione con le istituzioni	124
Impatto: la collaborazione con le aziende	132
Impatto: la sensibilizzazione e la raccolta fondi	134
<b>Telefono Azzurro: LE RISORSE</b>	145
Le risorse umane: i volontari	153
Le risorse umane: lo staff	159
Le risorse umane: gli organi di governo	164
Le risorse economico-finanziarie: il bilancio 2020	168
Come sostenerci	172
Contatti	174

# PRIMI IN DIFESA DEI DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

ASCOLTO / INTERVENTO / STUDIO / PREVENZIONE /



## LINEE DI ASCOLTO E DI EMERGENZA

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



## CHAT E WHATSAPP

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



## LE APP

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



## I SOCIAL NETWORK

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



## I VOLONTARI

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



## CENTRI TERRITORIALI

sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia



## RICERCA E SVILUPPO

il Centro Studi, i progetti multistakeholder nazionali e internazionali



## nel mondo

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



## in Italia

Telefono Azzurro è operativo da sempre in tutto il Paese



Una nuova sezione del sito dedicato al coronavirus:

<https://azzurro.it/coronavirus>

con tutti i servizi dedicati messi a disposizione durante l'emergenza

# TELEFONO AZZURRO NEL 2020

**Linea 19696:** dalla sua nascita nel 1987 fino al 2020 sono stati gestiti **80.977 casi**

**Linea 114 Emergenza Infanzia:** dalla sua nascita nel 2003 al 2020 gestiti **25.920 casi**

**Linea 116000 bambini scomparsi:** dalla nascita nel 2009 al 2020 gestiti **1.377 casi**

## Attività in numeri

**Cittadinanza digitale, salute mentale e pandemia** sono i temi chiave della nostra azione nel 2020: con le istituzioni, a scuola, nei network internazionali

Anche nel 2020 i nostri servizi di Ascolto 19696, Emergenza 114 e 116000 Bambini Scomparsi **sono rimasti sempre attivi 24 ore su 24**, tutti i giorni pronti per ogni intervento a supporto di bambini, adolescenti, famiglie e insegnanti.



**19696 LINEA GRATUITA PER BAMBINI E ADOLESCENTI:**  
3.610 CASI GESTITI  
(+40,6% RISPETTO AL 2019)

**linea 19696:** 47% dei casi gestiti (+12% rispetto al 2019)  
**CHAT 19696:** 49% dei casi gestiti (+70% rispetto al 2019)  
**e-mail e web:** 4% dei casi gestiti

*Media di oltre 300 casi gestiti al mese, circa 10 al giorno, nel 2020*

**114 Emergenza Infanzia: 1.829 casi gestiti** (+6,5% rispetto al 2019)  
*Media di più di 150 casi gestiti al mese, circa 5 al giorno, nel 2020*  
**Clicca e segnala: 1.905 segnalazioni** di contenuti pedopornografici

**116000 Bambini Scomparsi: 87 segnalazioni pervenute**

**Orientamento legale: 33 richieste gestite**



### Informazione web e social

**www.azzurro.it:** online il nuovo portale  
188.458 utenti - 461.914 visualizzazioni

**Facebook:** 94.413 follower - 2.532.368 visualizzazioni

**Twitter:** 7.170 follower - 242.000 visualizzazioni dei tweet

**LinkedIn:** 6.149 follower - 74.159 visualizzazioni dei post

**Instagram:** 3.083 follower

**TikTok:** inaugurato il canale a novembre, 5.647 visualizzazioni

**Campagne media e social** anche con influencer



### Progetto Scuola Educazione: oltre 23.000 persone raggiunte

Maestri d'Italia: 4.528 visualizzazioni

Cittadinanza digitale: 7.825 docenti e 237.876 studenti in modo indiretto

Vivi Internet al meglio: 10.255 docenti e 584.787 studenti in modo indiretto

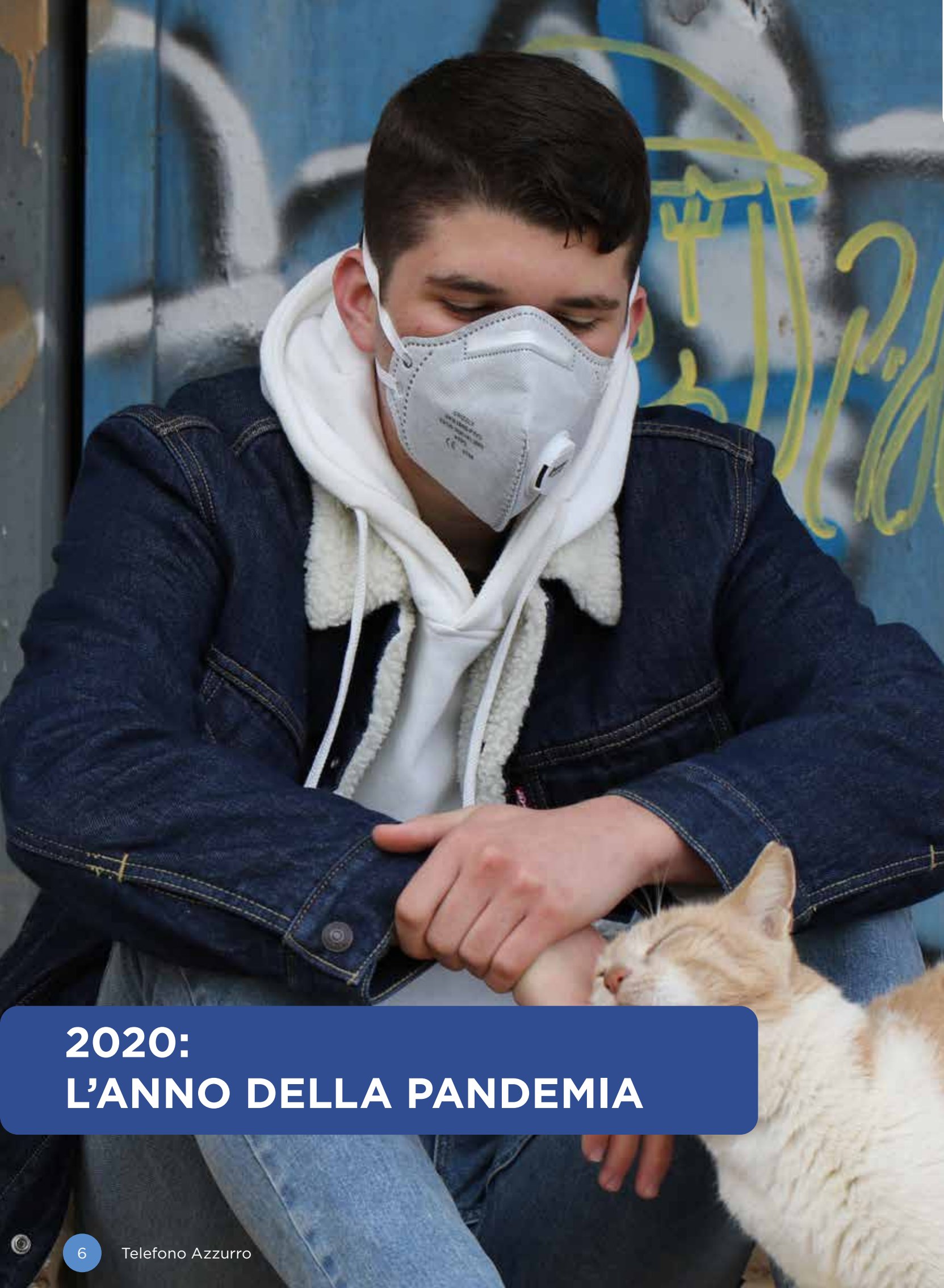
Safer Internet Center: 5.372 docenti, 1.568 studenti e 406 genitori

Attività di formazione specifica con insegnanti: oltre 1.200 docenti coinvolti

Azzurro Academy: la nuova piattaforma dedicata alla formazione

### Progetto Bambini e Carcere

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



# 2020: L'ANNO DELLA PANDEMIA

# 2020: L'ANNO DELLA PANDEMIA



L'anno 2020 è l'anno della pandemia, che, purtroppo si è protratta anche nel 2021.

L'incertezza e la preoccupazione, tutt'ora, accompagnano molti bambini e adolescenti, ma anche i genitori. Come sappiamo, soprattutto nelle famiglie, la quarantena ha richiesto una negoziazione e una mediazione con i componenti del nucleo familiare, alla ricerca di un equilibrio di spazi e di tempi.

**In particolare, per i bambini e i ragazzi, l'assenza della scuola come luogo culturale e sociale, l'impossibilità di vedere i parenti, primi fra tutti i nonni, e il divieto di incontrare i propri pari hanno minato i punti saldi della loro vita.**

In questo contesto, il digitale ha avuto e sta avendo un ruolo centrale su diversi piani: dalla didattica online, alla possibilità di apprendere e confrontarsi con i propri docenti attraverso le tecnologie, nonché all'aiuto fondamentale delle varie piattaforme per mantenere legami sociali e familiari in videocall, abbattendo virtualmente il distanziamento fisico e dando continuità (e un'impressione di normalità) alle relazioni fondamentali.

Talvolta, le piattaforme online si sono identificate come l'unico spazio in cui gli adolescenti hanno potuto esercitare spazi di autonomia, ma anche esprimere le loro opinioni e contribuire alla collettività. Attraverso i post, le condivisioni, le challenge sociali, molti ragazzi hanno messo in pratica il loro desiderio di affermazione e partecipazione, sentendo di avere un ruolo decisivo nella lotta al virus. Allo stesso tempo, sin dall'inizio del periodo critico, le informazioni e le immagini veicolate attraverso i media e i social media sono state, di frequente, fonte di preoccupazione e di smarrimento, soprattutto per i più piccoli. In alcune situazioni, le chat, i giochi online e i social media si sono identificati come l'unico rifugio da una situazione anomala e imprevedibile. In questa cornice, si inseriscono l'eccessiva condivisione di informazioni (anche molto personali) - l'oversharing - l'aumento del tempo trascorso nell'online e la difficoltà a valutare la qualità delle attività digitali, in mancanza di diversivi, ma anche la costruzione e il mantenimento delle relazioni affettive nel digitale, spesso connessi alla diffusione di contenuti intimi.

In generale, agli adulti di riferimento e agli educatori è stato richiesto di ricoprire un ruolo particolarmente arduo. A partire dagli insegnanti, ai quali è stato demandato il compito della didattica e dell'insegnamento digitale, ma anche della presa in carico di funzioni educative in senso più ampio, ovvero quello di riconoscere le emozioni e le paure dei bambini e dei ragazzi, nonché aiutarli nell'espressione di emozioni

## Focus Pandemia TA

periodo 21/2/20-31/12/20  
comparato al periodo  
21/2/19-31/12/19

### 19696

#### Abuso e violenza

dal 21/2/20 al 31/12/20, **+30%**  
motivazioni rispetto all'analogo  
periodo temporale 2019

#### Salute Mentale

dal 21/2/20 al 31/12/20, **+44%**  
motivazioni rispetto all'analogo  
periodo temporale 2019

### 114

#### Abuso e violenza

dal 21/2/20 al 31/12/20, **+35%**  
motivazioni rispetto all'analogo  
periodo temporale 2019

#### Salute Mentale

dal 21/2/20 al 31/12/20, **+33%**  
motivazioni rispetto all'analogo  
periodo temporale 2019

#### Chat del centro di ascolto:

dal 21/2/20 al 31/12/20 i  
contatti gestiti attraverso  
questo canale sono quasi  
**raddoppiati** rispetto  
all'analogo periodo temporale  
2019

a riguardo. Le famiglie e i genitori, attraversando un periodo mai vissuto prima, sono stati chiamati a fungere da modello per i propri figli, a intervenire nell'istruzione online, a filtrare le informazioni sulla pandemia e a riconoscere e gestire eventuali difficoltà dei propri figli. L'aumento delle richieste di aiuto alle linee di ascolto, emergenza e consulenza di Telefono Azzurro è l'espressione delle difficoltà sperimentate dai bambini e dai ragazzi, nonché del cambiamento dei loro bisogni. A tal proposito, dall'inizio della quarantena, l'osservatorio di Telefono Azzurro ha registrato un notevole aumento dei casi di violenza e delle richieste di aiuto connesse al tema della salute mentale dei bambini e dei ragazzi.

Sulle nuove priorità e necessità siamo portati a interrogarci e a fornire risposte e strumenti concreti e innovativi. Le nuove forme di risposta devono includere una maggiore attenzione ai canali digitali, come dimostrato dall'aumento dei contatti avvenuti tramite la chat del centro di ascolto.

I bambini e i ragazzi si domandano sempre più del presente e del futuro ed è urgente garantire loro risposte pensate, coerenti, competenti, ma soprattutto adatte ai loro linguaggi e ai loro bisogni. In parallelo, devono essere implementate nuove forme di supporto alle competenze degli educatori e dei genitori, in un'ottica di rete e di aiuto condiviso. I diritti dei bambini e degli adolescenti devono, ora più che mai, essere al centro delle azioni di prevenzione e di presa in carico, in un modello validato e condiviso, che mira ad assicurare una continuità e una stabilità, anche a fronte delle oscillazioni e dell'imprevedibilità.

## L'anno della pandemia: IL NOSTRO INTERVENTO

I nostri servizi di Ascolto 19696 e quelli di Emergenza 114 e 116000 sono rimasti sempre attivi h/24, tutti i giorni, pronti per ogni intervento a supporto dei bambini, adolescenti, insegnanti e famiglie. Oltre ai servizi di ascolto e di emergenza tramite telefono, chat e social:

abbiamo realizzato percorsi formativi online sui social e web

- Webinar
- Sfide
- Approfondimenti
- Digital Coach

abbiamo messo a disposizione consigli utili e pratici, online sul sito [azzurro.it](http://azzurro.it)

- Coronavirus: come affrontare la paura
- Coronavirus: come parlarne ai bambini
- Coronavirus: le domande dei bambini
- Coronavirus: alcuni consigli sulle attività da svolgere a casa
- Coronavirus: informazioni per i genitori su come riconoscere e affrontare la paura insieme ai bambini e adolescenti

Inoltre, abbiamo realizzato FAQ sul sito [azzurro.it](http://azzurro.it) con le domande più frequenti che i bambini ponevano in merito al Coronavirus/Covid19.





# LETTERA DEL PRESIDENTE

# LETTERA DEL PRESIDENTE

*L'anno 2020 sarà ricordato come l'anno della pandemia.*

*L'esplosione della pandemia, il lungo periodo di lockdown, le settimane di incertezza in bilico tra un tentativo di ritorno alla normalità e la consapevolezza della minaccia del virus, hanno sconvolto il sistema di relazioni e di consuetudini personali e sociali. A pagare le conseguenze più gravi di questa situazione è stata l'infanzia.*

*Con l'Italia bloccata per il coronavirus, è stata stravolta la quotidianità alla quale eravamo abituati. Le famiglie con bambini hanno affrontato un momento mai vissuto prima. I ragazzi che non sono andati a scuola e senza attività extrascolastica hanno dovuto fare i conti con il tempo libero e la gestione degli spazi domestici. La televisione e i social hanno dato dei messaggi impegnativi sul piano emotivo, soprattutto per i più giovani. Sono venuti meno i punti saldi, è stata colpita la loro serenità, impauriti dagli scenari attuali e ancor di più dal futuro incerto. Spaventati, disorientati, chiusi nelle loro case senza possibilità di uscire, hanno perso la loro vita quotidiana e le abitudini.*

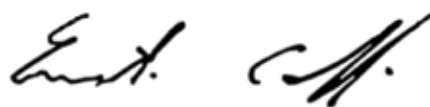
*Noi di Telefono Azzurro ci siamo impegnati per essere costantemente vicini ai bambini, ai genitori, agli insegnanti e agli educatori durante la fase dell'emergenza, potenziando l'attività delle nostre Linee d'Ascolto e mettendo in campo, attraverso la nostra piattaforma azzurro.it, tanti strumenti nuovi per affrontare questa catastrofe sociale ed educativa. Abbiamo messo in gioco ogni idea e strumento per aiutare i bambini e gli adolescenti, la scuola, le famiglie ripensando a come si potrà affrontare il prossimo futuro per ripartire tutti insieme con nuovi stimoli e nuove prospettive.*

*Ma non ci siamo limitati all'emergenza: abbiamo compreso da subito la necessità di guardare avanti, al "dopo". Per questo, ci siamo concentrati sull'impegno di rigenerare in maniera radicale un pensiero legato ai nuovi bisogni di bambini e adolescenti.*

*Per ripartire da loro, dai contesti in cui vivono la vita e maturano esperienze, dai bisogni di tutela a fronte di vecchi e nuovi pericoli che li minacciano, dal desiderio di futuro che li muove, sempre e comunque, anche quando il mondo adulto sembra essere paralizzato dalla paura. I mesi di lockdown hanno reso evidente - se ancora ce ne fosse bisogno - come il mondo digitale costituisca un mondo ormai "reale", un continuum ricco di opportunità, oltre che di pericoli, per tutti. Siamo consapevoli di come proprio da una corretta e generativa relazione con la tecnologia e la Rete passi il futuro dei nostri ragazzi. Ragazzi che devono essere non solo "utenti" di questo mondo, ma primari protagonisti, attori positivi della sua costruzione e del suo sviluppo.*

*Per questo, è indispensabile che siano tutelati i loro diritti, e abbiano coscienza dei loro doveri: che fruiscono insomma di una reale, completa e consapevole cittadinanza digitale. Si tratta di un orizzonte di impegno importante, su cui Telefono Azzurro da anni promuove progetti e iniziative di sensibilizzazione capaci di fare rete, di coinvolgere in questa sfida i soggetti educativi, le istituzioni, la società civile, i media, le aziende tecnologiche. Un percorso rispetto al quale speriamo di incontrare la più ampia partecipazione e condivisione. Perché è una sfida che si può vincere solo insieme.*

**Prof Ernesto Caffo**



# GUARDARE AVANTI



# TELEFONO AZZURRO GUARDARE AVANTI. CHI SIAMO E CHI SAREMO

**Telefono Azzurro è da oltre 30 anni punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà ed è impegnato nella difesa dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e nella diffusione di una cultura che ne rispetti e valorizzi le esigenze.**

## LA NOSTRA STORIA

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

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

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

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

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

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



# PRIMI A DIFENDERE I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

## LA NOSTRA VISIONE

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

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

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

## LA NOSTRA MISSIONE

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

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

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

**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.

L'emergenza Covid e il prolungato periodo di lockdown che ha congelato la realtà ci ha dato una grande lezione: ci ha fatto capire che - nonostante tutti gli sforzi e l'impegno profuso in 33 anni di attività da Telefono Azzurro, e da tanti soggetti che come noi si battono per la tutela dell'infanzia - i diritti dei bambini e degli adolescenti continuano a essere lasciati ai margini. Per questo, mentre il nostro Paese e il mondo sono impegnati nel definire le linee strategiche di un faticoso percorso di rilancio e di ripresa, noi vogliamo dare a questa tanto attesa ripartenza una prospettiva nuova.

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

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

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

# IL NOSTRO IMPATTO





## Impatto

### Il VALORE per gli STAKEHOLDER

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

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

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

**Lavoriamo per la creazione e la diffusione di una vera e propria cultura dei diritti dei minori.** Attraverso studi e ricerche, la collaborazione con istituzioni e organizzazioni in Italia e nel mondo, con le aziende, in maniera innovativa e al passo con i cambiamenti che interessano la società e coinvolgono bambini e adolescenti.

**Siamo promotori attivi della difesa dei diritti dei minori, e interveniamo laddove questi diritti sono minacciati. On-line e off-line.**

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

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

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

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

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

Dal 2005 Telefono Azzurro pubblica il proprio Bilancio Sociale come strumento di gestione e rappresentazione del valore sociale prodotto,

rivolto a tutti gli stakeholder, un percorso che continua con coerenza con il presente documento, che integra quanto previsto per la rendicontazione degli Enti del Terzo Settore.

Il Bilancio Sociale 2020 è stato realizzato nel rispetto delle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell’Art. 14 Comma 1 D.LGS 117/2017” e in conformità al Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n.186 del 9 agosto 2019.

Il Bilancio Sociale è stato approvato dal Consiglio Direttivo in data 22 luglio 2021.

Nel bilancio sono contenute tutti i dati ritenuti adeguati a descrivere e permettere una corretta valutazione dell’operato di Telefono Azzurro. Il processo di redazione coinvolge la Direzione e i responsabili dei diversi uffici. Tutti i bilanci sociali di Telefono Azzurro sono disponibili sul sito [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it). Un estratto del bilancio è inoltre pubblicato su Azzurro Child, inviato a tutti i sostenitori attivi.

Attraverso Azzurro Child è inoltre possibile consultare gli aggiornamenti sui progetti e le attività in corso.

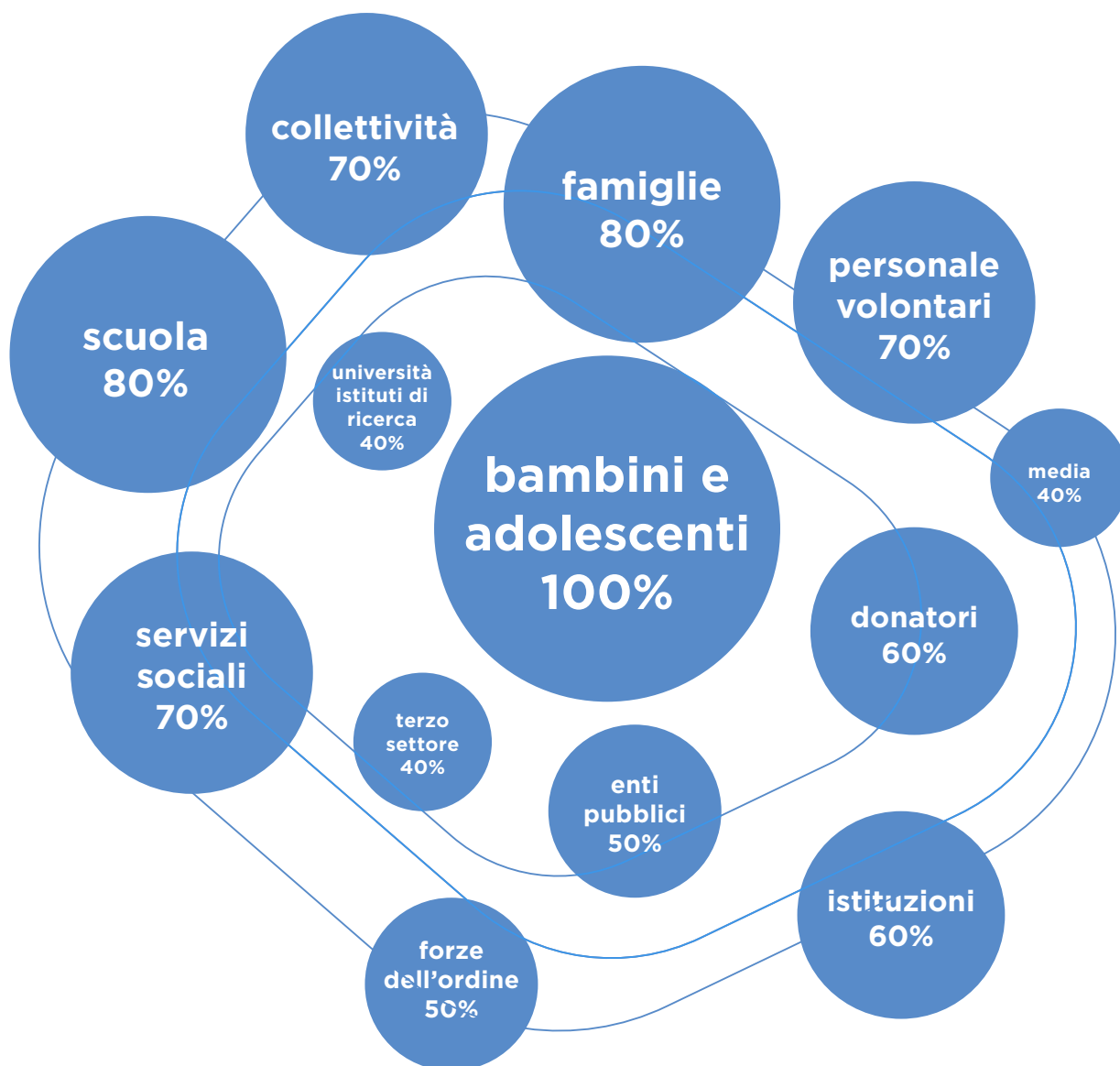
Al fine di garantire massima diffusione al Bilancio Sociale Telefono Azzurro da sempre realizza anche una versione sintetica del documento, in italiano e in inglese, e pubblica un estratto dei dati e degli indicatori su un’apposita pagina dedicata del mensile Vita.

La versione analitica e sintetica viene distribuita ad alcuni stakeholder.

Inoltre, in occasione di un apposito evento organizzato ogni anno, il Bilancio Sociale viene presentato ai media e informazioni sul documento sono condivise attraverso i canali social.

Attraverso la newsletter di Telefono Azzurro viene comunicato agli iscritti il link per la consultazione del bilancio e si condividono alcuni stralci dei contenuti relativi ai risultati e all’impatto generato.

# I NOSTRI STAKEHOLDER



# IL NOSTRO IMPEGNO VERSO GLI STAKEHOLDER

## STAKEHOLDER

## OBIETTIVI

### Bambini e adolescenti

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

### Famiglie

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

### Scuola

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

### Servizi sociali

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

### Personale e Volontari

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

### Istituzioni

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

### Donatori

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

### Enti pubblici e Forze dell'Ordine

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

### Università e Istituti di Ricerca

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

## Media

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

## Terzo Settore

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

## Comunità

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



# I NOSTRI STAKEHOLDER DI MISSIONE. BAMBINI E ADOLESCENTI OGGI



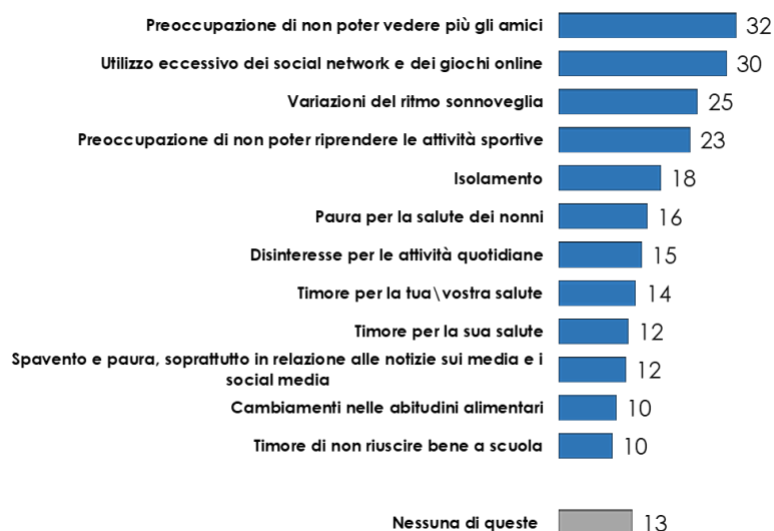
## PANDEMIA

**La pandemia ha cambiato le nostre vite**, con risvolti in ambito economico, sociale e psicologico. Questo è vero non soltanto per gli adulti. I bambini sembrano per lo più essere stati risparmiati dal virus, ma la questione è totalmente diversa se si considera il loro benessere psicologico: l'emergenza sanitaria ha mutato il loro contesto di vita, con la chiusura delle scuole e l'introduzione della Didattica a Distanza (DaD), il confinamento in casa e l'impossibilità di avere contatti in presenza con i propri coetanei e con la sospensione di tutte le attività extrascolastiche.

Per questo motivo, la salute mentale della popolazione generale, nonché quella dei più giovani, è diventata una tematica fondamentale da affrontare.

Lo stravolgimento delle routine, l'isolamento e il distanziamento sociale, insieme al senso di incertezza sperimentato, hanno provocato degli effetti sulla salute mentale dei bambini e dei ragazzi.

### Le reazioni più presenti riscontrate nei figli rispetto al CovoId19 - aprile 2020



Dalla **ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids**, somministrata a fine aprile 2020, emerge come i genitori abbiano riscontrato diversi cambiamenti nei propri figli, in riferimento al periodo di lockdown. Innanzitutto, cambiamenti a livello comportamentale, con il 25% dei genitori, percentuale che cresce al 36% nei genitori con figli tra i 3 e i 5 anni, che riportava una variazione nel ritmo sonno veglia. Un genitore su 10 notava un cambiamento nelle abitudini alimentari. Inoltre, molti genitori riscontravano nei figli un senso di disinteresse per le attività quotidiane: se in generale erano il 15% del totale, se si restringe il campo ai genitori di bambini tra i 3 e i 5 anni, la percentuale sale di più di 10 punti.

### Le reazioni più presenti riscontrate nei figli rispetto al Covid19 - ottobre 2020



**Durante il lockdown, molti bambini e ragazzi sembrano aver sperimentato un senso di solitudine,**

a causa della chiusura delle scuole e in generale dell'impossibilità di uscire di casa. Orgilés e colleghi (2020) sono stati tra i primi a indagare le conseguenze emotive e comportamentali del lockdown sui bambini, attraverso dei questionari somministrati ai genitori. Una delle conseguenze più diffuse, indicate dal 31% dei genitori coinvolti, è proprio il senso di solitudine.

Quasi 4 genitori su 10, trovandosi da un lato a lavorare da remoto e dall'altro ad avere i figli a casa in didattica a distanza, affermavano di aver potuto finalmente godere di un tempo nuovo insieme alla propria famiglia. Non mancavano per il 23% dei genitori, percentuale che cresceva al 35% per quelli con figli alla scuola primaria, situazioni di complessità legate alla convivenza: per quasi 2 genitori su 10, ancor più per quelli con figli preadolescenti, è stato difficile trovare spazi adeguati all'interno della casa.

Per il 17% è stato difficile coordinarsi con gli strumenti tecnologici presenti in casa, diventati ormai non più solo mezzi di svago e di socialità, ma di lavoro e di studio. Il 16% dei genitori e, nello specifico, quasi il 30% dei genitori di bambini tra i 6 e i 10 anni, ha trovato difficile la gestione della didattica online dei propri figli. Come elemento di difficoltà veniva riportata la gestione della didattica online dal 16% dei genitori, che diventano 29% e 23% rispettivamente di quelli con figli tra i 3 e i 5 anni e di quelli tra i 6 e gli 11.





## SALUTE MENTALE

L'attuale stato di emergenza sanitaria ha mostrato quanto il benessere psicologico ricopra un ruolo importante nella vita di tutti noi. In particolare, per i bambini e gli adolescenti, questa stabilità può essere spesso minata da eventi personali e relazionali.

Infanzia, pre-adolescenza e adolescenza rappresentano già di per sé fasi di sviluppo caratterizzate da una grande vulnerabilità, anche dovuta ai cambiamenti continui e le evoluzioni repentine. A fronte delle sfide evolutive e del contesto relazionale-familiare-sociale, sono diversi i fattori di rischio che possono avere effetti negativi sulla salute mentale dei bambini e degli adolescenti. Non sempre è facile, per gli adulti di riferimento, riconoscere i segnali di disagio e di malessere e fornire supporto adeguato.

Nei bambini e negli adolescenti, tale sofferenza può esprimersi in diversi modi:

- Disagio psicologico (ansia, alterazioni dell'umore)
- Reazioni a eventi traumatici o periodi stressanti
- Autolesionismo
- Ideazione suicidaria
- Immagine corporea e disturbi del comportamento alimentare

Le tecnologie digitali, ormai onnipresenti nella vita dei bambini e degli adolescenti, hanno un'importanza cruciale in tema di salute mentale. Talvolta, esse rappresentano un luogo in cui si possono verificare rischi, pericoli e esperienze traumatiche (per esempio, cyberbullismo, adescamento, sextortion, ma anche la fruizione di contenuti inappropriati).

Allo stesso, i canali digitali possono offrire spazi in cui i ragazzi si sentono liberi nell'esprimere il loro disagio e i loro stati d'animo. In tutto il mondo, il 10%-20% dei bambini e degli adolescenti ha sofferto di disturbi mentali, la metà di questi emersi prima dei 14 anni (WHO, 2013). Telefono Azzurro è da tempo un punto di riferimento per le problematiche connesse alla salute mentale.



### La salute mentale di bambini e adolescenti

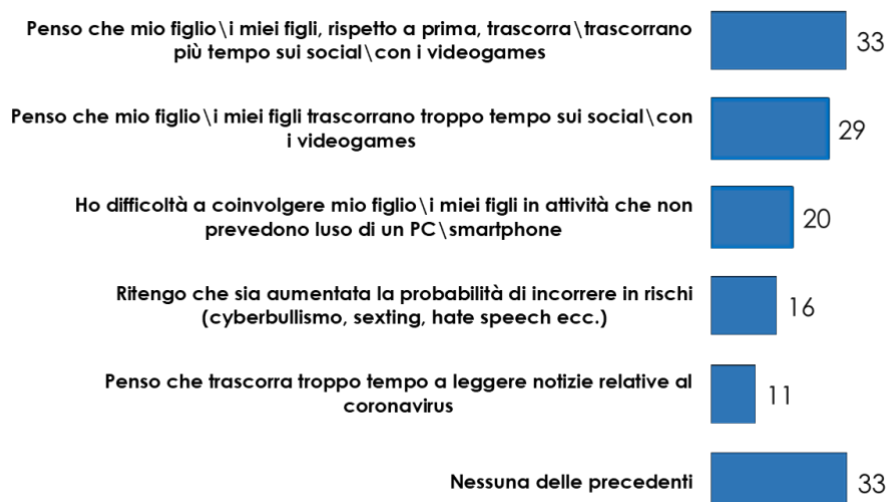
CON TELEFONO AZZURRO,  
INVESTI SUL NOSTRO BENE PIÙ PREZIOSO: I NOSTRI RAGAZZI



## MONDO DIGITALE

Le abitudini dei bambini e dei ragazzi nel mondo del digitale sono cambiate sensibilmente durante la pandemia, dal momento che smartphone e PC sono diventati l'unica "finestra sul mondo" disponibile, specialmente durante il lockdown. Questi dispositivi elettronici sono diventati gli strumenti attraverso cui svolgere virtualmente ogni attività. Già ad aprile, infatti, in alcuni Paesi si è registrato un incremento del 50% nell'uso di Internet durante la diffusione del COVID-19 (UNICEF, 2020). Le piattaforme digitali si sono identificate come l'unico spazio in cui i ragazzi hanno potuto esercitare spazi di autonomia e dove hanno avuto la possibilità di esprimere opinioni e contribuire alla collettività. Attraverso i post, le condivisioni, le challenge sociali, molti ragazzi hanno messo in pratica il loro desiderio di affermazione e partecipazione, sentendo di avere un ruolo attivo nella lotta al virus. Allo stesso tempo, molti dei giovani utenti si sono trovati a condividere sempre più spesso aspetti importanti della loro quotidianità, diffondendo una quantità di informazioni personali molto elevata (il cosiddetto oversharing). Soprattutto nel periodo di "confinamento", si è quindi resa sempre più urgente una sensibilizzazione per promuovere un uso consapevole delle piattaforme digitali, tutelando la salute e il benessere dei bambini e degli adolescenti e proteggendo i loro diritti sul Web. L'uso improprio di Internet può infatti esporre i ragazzi ad una serie di rischi, tra cui il cyberbullismo, la visione di contenuti non appropriati alla loro età, l'oversharing, fino ad arrivare allo sfruttamento sessuale online (UNICEF, 2020). Gli strumenti tecnologici hanno costituito un indubbio supporto per l'apprendimento e per l'erogazione della didattica. Tuttavia, in alcune situazioni, il passaggio dalla didattica frontale tradizionale a quella da remoto ha accentuato i divari sociali, limitando l'accesso all'educazione di una buona parte di popolazione infantile. Questo "divario digitale" riguarda principalmente quelle famiglie che vivono in condizioni economiche e sociali svantaggiate. Secondo un rapporto di UNICEF (2020), almeno 463 milioni di studenti nel mondo non hanno potuto usufruire della didattica a distanza in questi mesi di pandemia, o perché non sono state implementate politiche per l'apprendimento da remoto, o perché non possiedono dispositivi elettronici o una connessione Internet stabile a casa. Una situazione simile si riscontra anche in Europa: in alcuni Paesi europei, la percentuale di alunni che non hanno avuto accesso all'istruzione durante i mesi di chiusura delle scuole arriva fino al 32% (Comunicato Stampa del Parlamento Europeo del 22/10/2020).

### Utilizzo dei canali digitali - ottobre 2020



# Didattica

Telefono Azzurro e DoxaKids hanno misurato in maniera statistica i pro e i contro del lungo periodo di e-learning, attraverso un'indagine che ha coinvolto genitori con figli in età scolare e gli stessi ragazzi. Dai dati emerge lo sforzo educativo in più richiesto agli adulti

## CAMPIONE DELL'INDAGINE

- ▶ 1.001 interviste totali a popolazione italiana 18-85 anni
- ▶ 291 interviste sono state realizzate con genitori di almeno un bambino/ragazzo 0-18 anni
- ▶ 1,6 figli a famiglia in media [per un totale di 464 bambini e ragazzi]

## SESSO FIGLI



## ETÀ FIGLI



# a distanza: voto in pagella?

## ▶ Grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti specifici della didattica

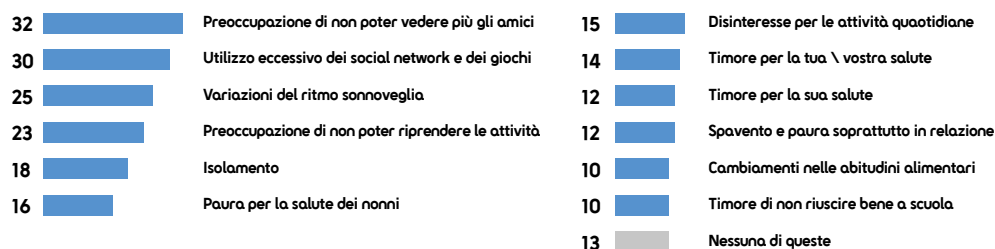
### PER I GENITORI



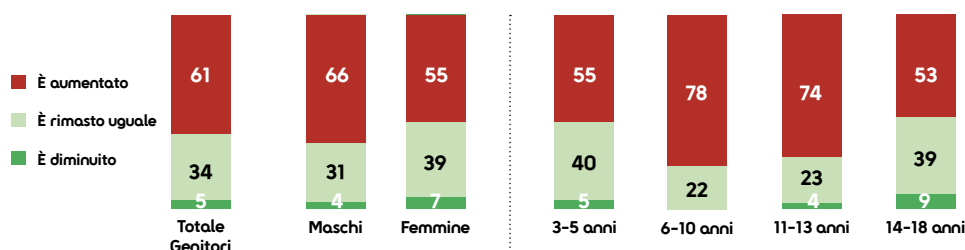
### PER I FIGLI



## ▶ Le principali reazioni riscontrate nei figli rispetto al Covid-19



## ▶ L'impegno dei genitori rispetto alle attività scolastiche dei figli



www.azzurro.it

## I MINORI IN UN MONDO DIGITALE

La tecnologia è un mondo affascinante e attrattivo, generatore di possibilità positive, ma i ragazzi non hanno una preparazione culturale ed esperienziale che li renda coscienti dei rischi di questa loro relazione con un mondo nuovo, e per tanti versi ancora ignoto. Soprattutto, si tratta di un mondo sostanzialmente privo di regole e di controlli, uno spazio globale difficile da racchiudere nelle consuete prassi normative.

Rispetto a questa sfida che si gioca oggi il ruolo fondamentale del mondo adulto, che deve necessariamente imparare a operare in una logica di rete, mettendo a valore comune le conoscenze e le esperienze, ponendosi traguardi di alto respiro.

Il Dossier di Telefono Azzurro e Doxa “Together for a better Internet” parte dalla constatazione che il 71% dei giovani di tutto il mondo ha accesso a Internet (UNICEF, 2019), un dato in inarrestabile crescita.

Il Web costituisce una grande opportunità, ma anche un terreno fertile in cui possono svilupparsi una serie di rischi e pericoli. Il dispiegarsi delle relazioni all'interno di una dimensione virtuale pone spesso bambini e adolescenti, infatti, davanti a contenuti inappropriati e a dividerne di propri privati e intimi, non di rado a sfondo sessuale, con il rischio che vengano ulteriormente condivisi da chi li riceve. In questa cornice, si inquadrano fenomeni come il sexting e il cyberbullismo, il sextortion e il revenge porn, nonché la fruizione di materiale pornografico, potenzialmente lesivo per lo sviluppo psico-fisico dei più giovani.

La ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids evidenzia come tra le paure dei genitori rispetto al digitale, ci sia quella che i propri figli incontrino contenuti che esaltino l'anoressia, l'autolesionismo, il suicidio (21%), oppure che siano esposti a contenuti pornografici (18%), o immagini drammatiche o violente.

Anche tra gli insegnanti emerge un quadro simile. Se per il 47% degli intervistati il rischio più probabile quello di ricevere insulti e/o di essere vittime di bullismo, e per il 40% è quello di essere adescati da parte di adulti, 1 insegnante su 5 teme che gli studenti possano incontrare contenuti che inneggiano a pratiche anticonservative e la stessa percentuale teme che i ragazzi possano visionare contenuti pornografici. L'importanza della scuola e della famiglia nel promuovere un contesto di apertura e dialogo per abbattere la paura di non essere capiti o giudicati, è fondamentale per garantire un uso consapevole e sicuro del Web.

Oggetto di grandi discussioni e dibattiti a livello mondiale, l'età di accesso ai social non coincide necessariamente con la consapevolezza di utilizzo di questi ultimi. Nel 48% dei casi, i genitori intervistati ritengono che i ragazzi siano in grado di utilizzare in maniera consapevole i social dai 16 anni, la soglia dei 13 anni è riconosciuta dal 26% dei genitori, mentre un importante 16% dichiara che la consapevolezza sia acquisibile una volta raggiunta la maggiore età.

Nonostante esprimano diffidenza rispetto alla consapevolezza dei ragazzi nell'online, al 45% dei genitori è capitato almeno una volta di permettere l'utilizzo al figlio/a di un'applicazione senza verificarne il limite di età per l'utilizzo.

I genitori richiedono, come d'altronde i loro figli, una scuola più digitale. Tra le aspettative, c'è quella che a scuola si insegni a proteggersi dai rischi dell'online (39%), e che gli insegnanti siano

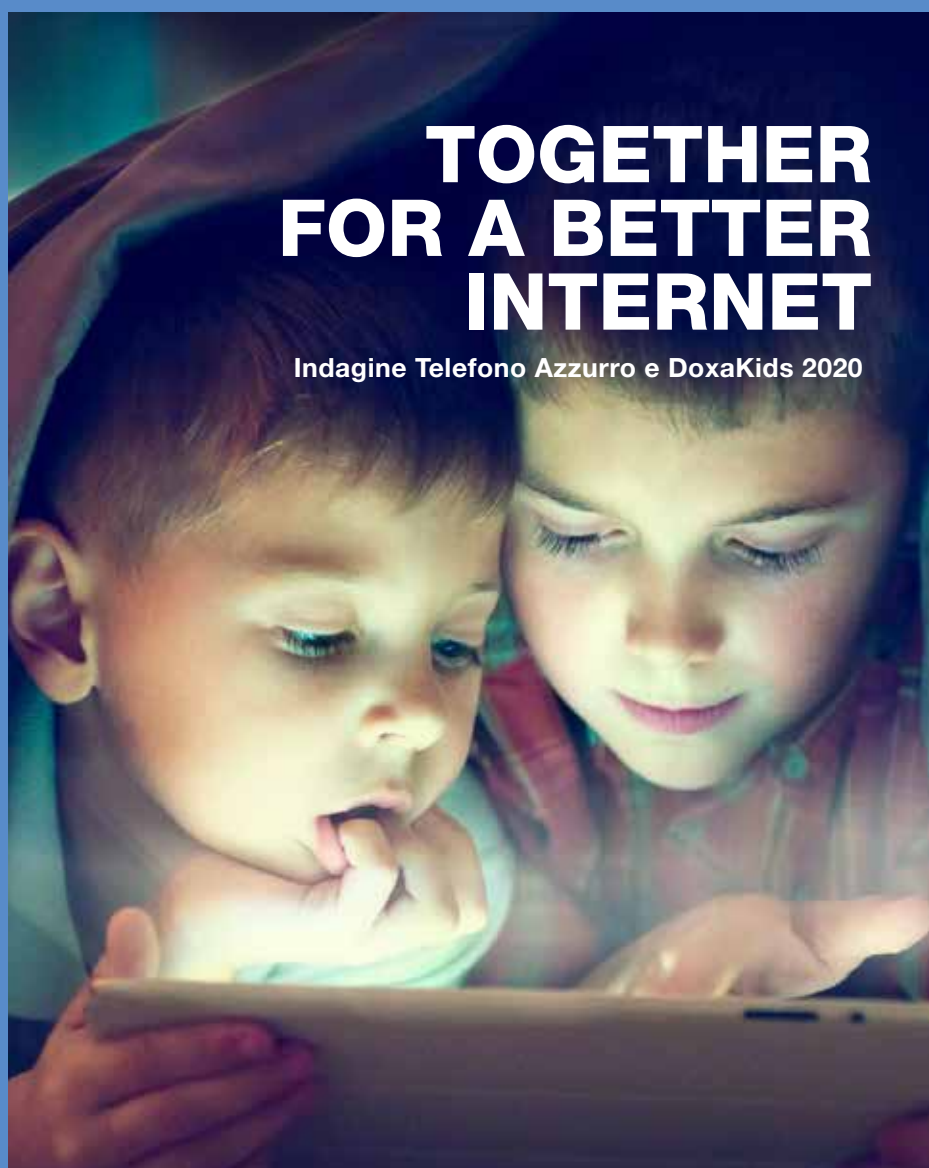
più aggiornati sulle tecnologie (22%), ma anche che la tecnologia sia presentata e utilizzata, all'interno della classe, come un potente supporto all'apprendimento, alla ricerca, allo sviluppo di competenze. Allo stesso modo, il 43% degli insegnanti concorda con questa visione e, nella scuola del futuro, vede una maggiore attenzione alle innovazioni tecnologiche.

Al 42% dei genitori è capitato di parlare ai propri figli di bullismo, al 38% di cyberbullismo, al 22% di fake news.

Si parla meno di tematiche relative all'area della sessualità, come per esempio l'orientamento sessuale (15%), il sexting (14%), rapporti intimi e contraccezione (13%), sextortion (6%).

Quanto queste discussioni varcano il portone delle scuole? Il 51% degli insegnanti riferisce di aver parlato di bullismo in classe, il 35% di cyberbullismo, solamente il 13% di problemi relativi alla sessualità e un esiguo 5% ha discusso con i propri studenti di sexting.

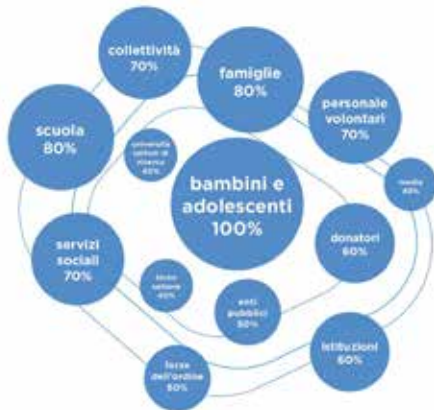
Il digitale non è solo un terreno nel quale avvengono abusi o sono diffusi contenuti e linguaggi violenti, ma si può anche rivelare un'efficace soluzione di problematiche. La ricerca e l'innovazione tecnologica, e il connubio fra Ict e il settore della tutela all'infanzia, stanno progressivamente sviluppando progetti e soluzioni che mirano a contribuire concretamente alla lotta dei crimini online, della violenza e dello sfruttamento nei confronti degli utenti più piccoli. Questo nell'ottica della promozione di un mondo digitale che possa fungere innanzitutto da opportunità per il futuro.



## TOGETHER FOR A BETTER INTERNET

Indagine Telefono Azzurro e DoxaKids 2020

# COSA DICONO ALCUNI NOSTRI STAKEHOLDER



«L'ultimo anno ha visto un aumento preoccupante dei casi di violenza e di sfruttamento sessuale di bambini e adolescenti. È una ferita inaccettabile oggi, che attiva un processo a volte irreversibile di sofferenza che ha effetto lunga tutta la vita di questi bambini. È un tabù che dobbiamo affrontare: si fa ancora fatica, dal punto di vista culturale, di dare un nome a questi crimini: bisogna attivare delle politiche attive che estirpino questa violenza, sia nell'approccio culturale alla loro definizione, sia nelle dinamiche che in qualche modo li alimentano o, ahimé, addirittura li giustificano»

**ELENA BONETTI**  
Ministra per la Famiglia



«Il covid ha reso più drammatica la situazione di un'infanzia che è da tempo la "grande trascurata" dall'impegno degli adulti. La tecnologia ha invaso il mondo dei bambini e degli adolescenti, che si trovano soli di fronte ai suoi rischi, compreso il rischio di essere considerati merce per il mercato dei dati, clienti e non più bambini. I bambini devono tornare al centro dell'attenzione degli adulti e di chi opera nel mondo della tecnologia; è nostro dovere sottolineare l'importanza che le grandi aziende come le grandi istituzioni educative sentano la responsabilità di usare questi strumenti per proteggere l'infanzia»

**MONS. VINCENZO PAGLIA**  
Pontefice accademico  
per la vita



«La tecnologia dimostra ogni giorno di saper essere un ponte tra generazioni, con i ragazzi che spesso aiutano genitori e nonni ad affacciarsi online. Importante però soprattutto tutelare bambini e adolescenti nell'uso consapevole del web»

**IRINA PAVLOVA**  
TikTok



«Durante questo periodo di emergenza la tecnologia utilizzata quotidianamente dai più piccoli è uno strumento molto utile, ma non vanno trascurati gli aspetti negativi. Per questo è importante una corretta educazione civica all'uso del digitale»

**PIER LUIGI DAL PINO**  
Microsoft



«Come genitori insegniamo ai bambini a chiedere scusa: oggi, di fronte a certi drammi e pericoli che vediamo in rete, siamo noi a doverlo fare. Istituzioni, media e piattaforme online possono e devono fare di più per tutelare la privacy dei bambini»

**GUIDO SCORZA**  
Collegio del Garante Privacy



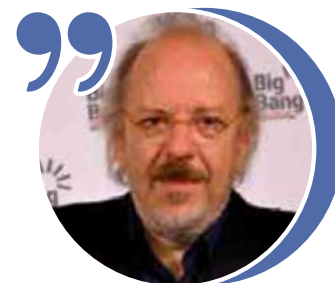
«Giusto trovare un bilanciamento con il diritto alla riservatezza, ma sempre dando priorità alla protezione dei minori dagli abusi online, anche rispetto alle condotte di adescamento. È necessario inoltre un centro UE per la prevenzione»

**CATERINA CHINNICI**  
Parlamentare europea



«Oggi possiamo applicare le forme più avanzate di tecnologia, come per esempio l'intelligenza artificiale, per agire sul fronte della "Early detection", la protezione preventiva dai rischi che gli adolescenti possono incontrare in Rete»

**DAVID MILES**  
Facebook



«Durante il lockdown il problema dei bambini e adolescenti in Italia è stato trascurato, provocando un danno enorme all'infanzia. È importante ora assumersi responsabilità verso le generazioni che rappresentano il futuro del nostro Paese»

**RICCARDO BONACINA**  
Fondatore di Vita



**FRANCO ANELLI**  
Rettore, Università Cattolica

In una fase di forte transizione come quella che stiamo vivendo, occorre prima comprendere i fattori del cambiamento, quindi strutturare gli strumenti per guidarlo, e non subirlo. Oggi il progresso non ha più un andamento lineare, non è più prevedibile secondo le regole classiche. Per questo è fondamentale che ci sia qualcuno in grado di mettere insieme le conoscenze, che sappia regolare e governare i diversi soggetti che hanno un ruolo attivo in questo cambiamento. Non servono teorie, ma un sano e grande pragmatismo, perchè è in questa fase che fondano le premesse per la costruzione della società del futuro. A partire dalla tutela dei bambini.



**ANNA MARIA TARANTOLA**  
Presidente Fondazione Centesimus Annus

È importantissimo avviare processi di informazione, formazione ed educazione di bambini, ma anche genitori e insegnanti. Gli adolescenti non sono consapevoli degli errori che possono commettere e del male che può loro derivare da un uso non consapevole della rete. Credono di essere immuni. L'aspetto educativo non riguarda solo la capacità di usare le tecnologie, ma parte dall'educare a quelli che sono i rischi che stanno correndo: renderli consapevoli. Questo è un salto molto più delicato; le famiglie e gli insegnanti devono essere preparati per svolgere questo ruolo, che si basa sul dialogo.



**SALVATORE ROSSI**  
Presidente TIM

Internet non è cattivo, è di per sé una tecnologia neutra, ma certo può essere usato per fare il male: di questo bisogna essere consapevoli, e per questo bisogna mettere in atto strumenti per contrastare l'uso distorto e negativo della rete. Per questo è importante il lavoro che Telefono Azzurro fa nel chiamare tutti gli attori della rete a un'attenzione su questo. Noi come TIM abbiamo lanciato il progetto di Risorgimento Digitale, che va in questa direzione: vuole portare consapevolezza, contrastare quell'analfabetismo digitale che è ancora diffusissimo nel nostro Paese ed espone le persone ai rischi della rete.





### GIUSEPPE RIVA

Ordinario di Psicologia Generale,  
Università Cattolica

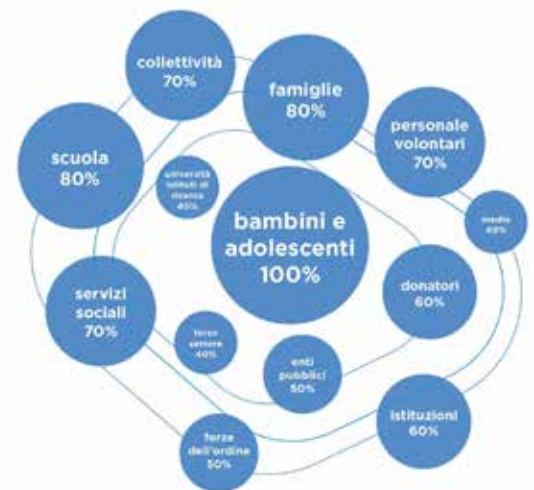
Siamo di fronte a una sfida epocale. Quando si parla di nuove tecnologie si tende a demonizzarle, e ci si concentra poco sul fatto che è necessario piuttosto insistere sul loro uso consapevole. Quando si vuole guidare una macchina, bisogna prima prendere una patente, dimostrare di essere capaci di gestire il mezzo. In questo, gli adolescenti possono avere un ruolo attivo fondamentale; gli adulti spesso non si rendono conto del senso che gli adolescenti danno alle nuove tecnologie: bisogna creare occasioni di dialogo tra generazioni per rendere tutti consapevoli delle opportunità e dei limiti di questi nuovi mondi.



### ANGELO MAZZETTI

Public Policy Manager Facebook

«Gestiamo strumenti pervasivi, e ne siamo consapevoli: conosciamo la responsabilità che abbiamo nel far sì che questi strumenti vengano usati nel modo più sicuro, consapevole, protetto e positivo possibile. Per questo ci impegniamo a lavorare sulla piattaforma, su due livelli: inserendo modalità per navigare in maniera sicura e con un'attività continua di informazione e prevenzione. Abbiamo triplicato le persone che lavorano nel team sicurezza, da 10mila a 35mila persone e abbiamo sviluppato algoritmi che ci hanno consentito in 3 mesi di rimuovere 2,2 miliardi di account falsi. È un impegno in cui crediamo e investiamo.





### Qual è il ruolo del Ministero per l'Innovazione nel costruire un internet migliore per bambini e adolescenti?

Personalmente, è un tema fondamentale non solo come Ministro, ma forse in primo luogo come madre di tre adolescenti che si stanno affacciando al mondo del digitale. Proprio attraverso questa esperienza diretta comprendo come il mondo digitale che vivranno i nostri figli domani noi oggi non possiamo immaginarlo; ma il "come sarà" dipende dalle scelte che noi oggi facciamo o non facciamo. La responsabilità sta tutta in questa prospettiva.

### Da dove si parte per affrontare questo nuovo mondo?

Dal farsi domande che vanno al di là della contingenza. Come vogliamo che sia la società del 2030? Cosa vogliamo che offra ai nostri figli, come la vogliamo vivere, quali sono i rischi che vogliamo evitare? Le nuove tecnologie

sono una forza potente di cambiamento, non possiamo continuare a vivere la nostra vita fingendo che non la cambieranno. Inoltre, dobbiamo essere bravi nell'affrontare questi temi, compreso quello della sicurezza in rete, con estrema umiltà. Non è efficace cercare subito di stabilire delle regole, perché è un fenomeno che oggi non ancora non conosciamo bene. Prima impariamo quindi a conoscere questo nuovo mondo, poi definiamone le regole. Sul primo aspetto, c'è ancora tanto da fare, ed è su quello che vogliamo impegnarci.

### Come?

Bisogna riuscire ad aumentare il pensiero critico dei nostri ragazzi, far crescere la consapevolezza, l'educazione al web, insegnare a vivere nella dimensione digitale, trovare luoghi, modi e forme di ascolto dei ragazzi, ma anche tra noi adulti. Accompagnare e proteggere più che vietare.



**PAOLA PISANO**  
Ministro per l'Innovazione  
Tecnologica e la Digitalizzazione



**ELENA BONETTI**  
Ministro per le Pari  
opportunità e la Famiglia

### Ministro Bonetti, cosa significa per lei "rendere il web un posto più sicuro"?

Significa comprendere l'importanza di affiancare a un necessario discorso su come migliorare la sicurezza in rete, una riflessione su come permettere ai ragazzi di vivere lo spazio del web, di internet, dei social, come un nuovo luogo di umanità. Una prospettiva nuova, rispetto alla quale bambini e adolescenti devono essere attrezzati, non solo dotandoli di competenze tecnologiche, ma accompagnandoli in percorsi educativi che favoriscano lo sviluppo di nuove modalità di relazioni positive online.

### Quali sono i pericoli che destano maggiore preoccupazione?

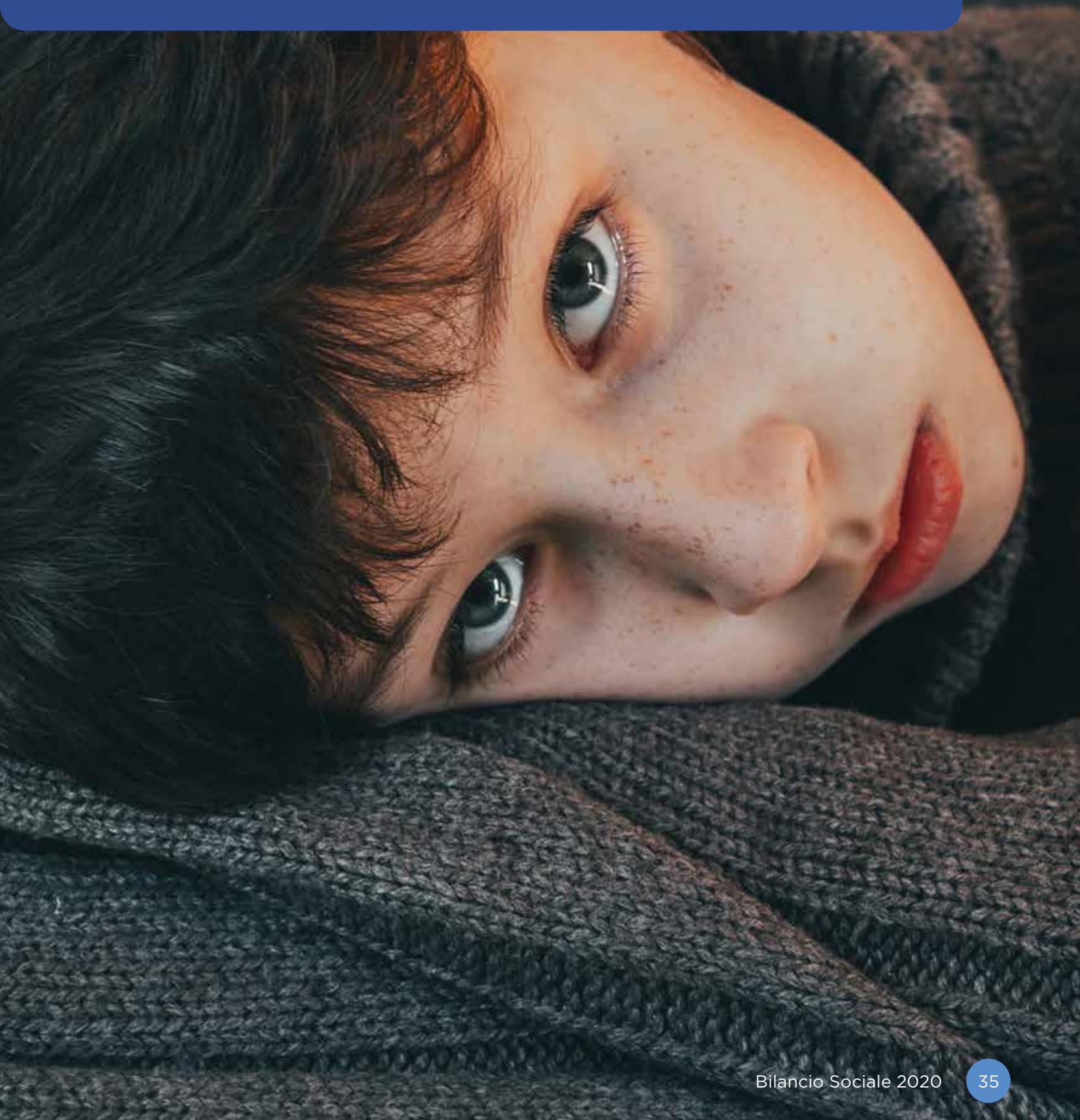
I ragazzi vivono gli ambienti digitali non percependoli come astratti e virtuali: per loro sono, di fatto, comunità di vita. Per questo dobbiamo abituarli ad affiancare alle esperienze virtuali esperienze di relazioni concrete, fisiche,

positive di dialogo, che li faccia essere soggetti attivi all'interno della comunità. Uno degli elementi che caratterizza l'esperienza della rete è purtroppo la solitudine: ci si pensa da soli, capaci di poter attivare reazioni semplicemente con una propria decisione personale, mai assumendo che ci sia un'altra persona in relazione con noi. Per questo è necessario proporre ai ragazzi esperienze di umanità.

### Qual è il suo appello agli adolescenti che vivono questa fase di cambiamento epocale?

Di comprendere che la scoperta di questi nuovi mondi del digitale è un'avventura meravigliosa, ma solo se la si vive e interpreta come un'opportunità per costruire luoghi di umanità e socialità che sappiano essere generativi di esperienze positive, anche attraverso percorsi di educazione tra pari che li aiutino a riconoscere non solo i pericoli ma le opportunità che ci sono in rete.

# IL NOSTRO IMPATTO: IN ASCOLTO DI BAMBINI E ADOLESCENTI

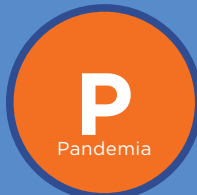




**19696**

**ASCOLTO E CONSULENZA**

# STORIE ED ESPERIENZE DI TELEFONO AZZURRO INSTAGRAM E COVID



*Nel tardo pomeriggio Flavio di 14 anni contatta attraverso la linea telefonica 19696 del Telefono Azzurro. Riferisce di trovarsi in “una situazione disperata”. L’operatrice accoglie lo stato di disagio del minore, cerca di contenerlo e gli chiede di provare a raccontarle che cosa sta succedendo. Flavio, con un tono di voce molto basso e tremolante, riferisce che da un paio di giorni ha la febbre alta accompagnata da un senso di fatica e di pesantezza. Il minore crede di essere positivo al covid-19 e insieme ai genitori hanno deciso di contattare il medico di famiglia. L’operatrice accoglie lo stato di profonda preoccupazione e disagio nel quale si sente Flavio e cerca di rinforzare sia il coraggio mostrato nel contattare il Telefono Azzurro sia il modo responsabile nel quale sta affrontando la situazione. Flavio riferisce di sentirsi finalmente accolto e ascoltato per poi aggiungere “Oggi quando i miei compagni non mi hanno visto a scuola...hanno iniziato a prendermi in giro via WhatsApp e a insultarmi che sono infetto. Hanno postato immagini sul mio profilo Instagram del covid ... Non so come fare...dicono che è meglio che muoia...non ho più il coraggio di uscire di casa...non voglio soffrire così”. L’operatrice accoglie e contiene il vissuto di disperazione di Flavio facendogli presente la possibilità di ricevere aiuto da Telefono Azzurro; Flavio acconsente a che l’operatrice parli anche con i suoi genitori con i quali concorda di informare dell’accaduto il Dirigente Scolastico, affinché prenda provvedimenti. Flavio piano piano riesce a calmarsi e a far parlare la mamma con l’operatrice affinché l’operatrice possa aiutarlo concretamente. A distanza di qualche giorno Flavio contatta nuovamente riferendo che la situazione si è risolta e ringrazia Telefono Azzurro per averlo aiutato proprio quando sembrava che non ci fosse via d’uscita.*



## 19696 LINEA GRATUITA PER BAMBINI E ADOLESCENTI

Dalla sua nascita nel 1987 fino al 2020 sono stati gestiti **80.977 casi**

NEL 2020

**3.610 casi gestiti**

(+40,6% rispetto al 2019)

**linea 19696:** 47% dei casi gestiti (+12% rispetto al 2019)

**chat 19696:** 49% dei casi gestiti (+70% rispetto al 2019)

**e-mail e web:** 4% dei casi gestiti

*Media di oltre 300 casi gestiti al mese, circa 10 al giorno, nel 2020*

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, fungendo da osservatorio privilegiato e da cassa di risonanza per l'intera collettività. 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](http://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 19696 e la chat one to one;
- **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.

## A chi si rivolge

### Bambini e adolescenti fino a 18 anni

Il Servizio ch@t 19696, accessibile dal sito [www.azzurro.it](http://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 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.

# IL MODELLO OPERATIVO DI TELEFONO AZZURRO



## **“Se chiamiamo, poi cosa succede?”**

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

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

### **Ascolto e supporto**

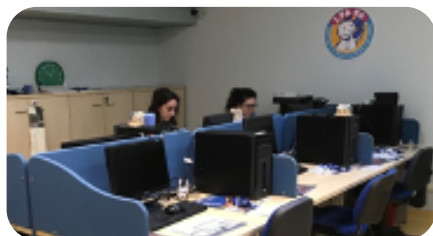
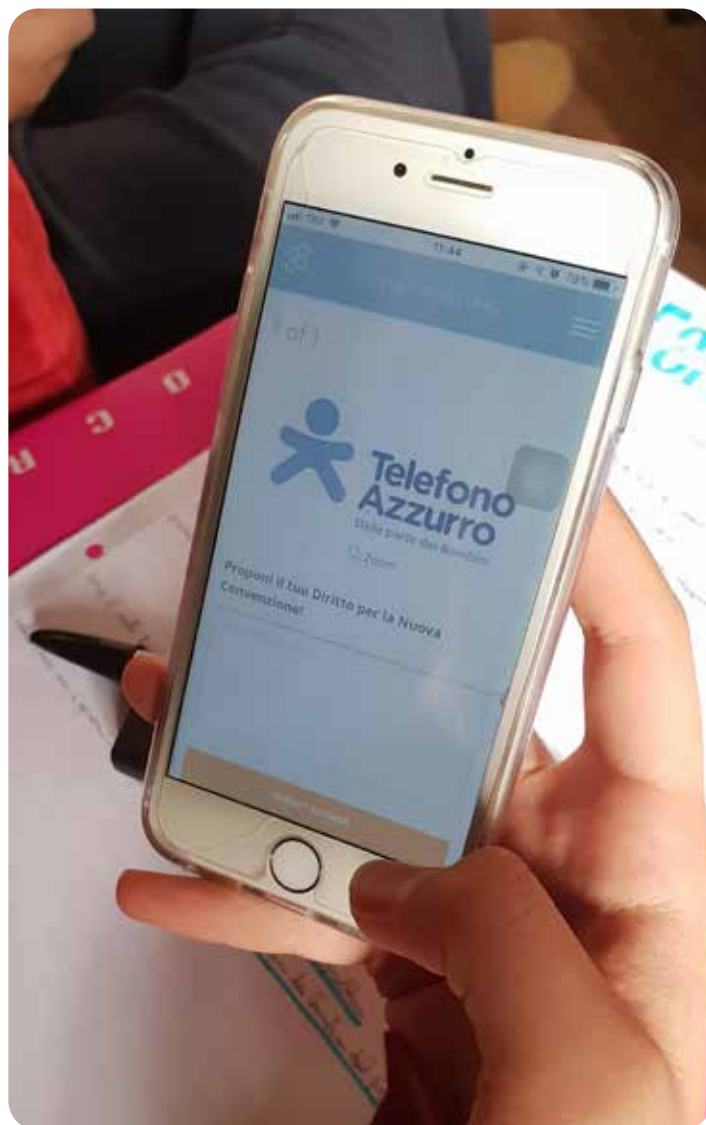
Molte volte succede che quel “qualcuno” sia Telefono Azzurro. E così l'operatore accoglie la sua richiesta di aiuto e il suo bisogno e, rispettando i suoi tempi, i suoi sentimenti e la sua storia, offre uno spazio di ascolto attivo volto a comprendere il problema, approfondire il contesto di riferimento,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

### **Azioni concrete**

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

### **Sinergie e collaborazione con la Rete**

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





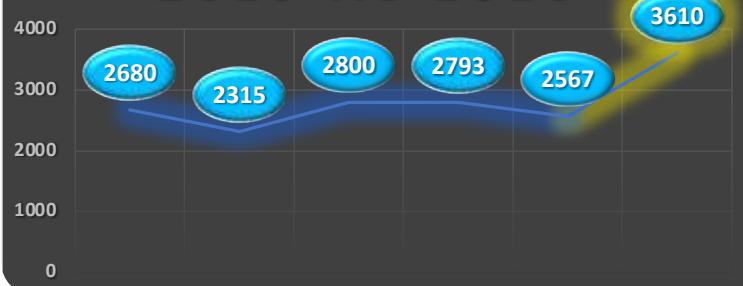
# 19696

DAL 1987 AL 2020

# 80.977

## CASI GESTITI

## CASI GESTITI DAL 2015 AL 2020



## 19696 - Gli indicatori 2020

(1° gennaio - 31 dicembre 2020 tramite la linea telefonica gratuita 19696, la chat [www.azzurro.it/chat](http://www.azzurro.it/chat), l'e-mail e i canali social)

3.610 casi gestiti, con una media di oltre 300 casi al mese e di circa 10 casi al giorno (+40,6% rispetto all'anno precedente, in cui sono stati gestiti 2.567 casi).

Le richieste d'aiuto sono pervenute in primo luogo dalla Lombardia (20,1%) e dal Lazio (13,2%). Seguono il Veneto (9,5%), l'Emilia-Romagna (8,9%), la Campania (8,5%), il Piemonte (6,5%), la Sicilia (6,5%), la Puglia (5,9%) e la Toscana (5,6%).

## 19696 nel 2020

### L'età dei minori

Bambini tra 0 e 10 anni: 14,7%

Preadolescenti tra 11 e 14 anni: 33,6%

Adolescenti tra 15 e 17 anni: 51,7%

Il 65% dei minori coinvolti era di sesso femminile e il 35% di sesso maschile, il 90% di cittadinanza italiana e il 10% straniera.

Per quanto riguarda il luogo in cui sono avvenuti i casi, i dati mostrano che nel 61,4% dei casi le situazioni riferite sorgono e/o persistono tra le mura domestiche (+91% rispetto al 2019). Seguono la Rete nel 6% dei casi (+13% rispetto al 2019), la Scuola (5,3%) e la casa di parenti (2,9%). Inoltre, seguono con percentuali simili i luoghi aperti (0,6%) e pubblici (0,2%), le comunità CPA (0,5%), la strada (0,5%), gli impianti sportivi (0,1%) e chiese/oratori (0,1%). Nel 9,6% non è noto il luogo in cui si verifica l'oggetto della segnalazione, nello 0,6% è un luogo non compreso in quelli sopra citati e, infine, nel 12,1% non vi è nessun luogo.

Rispetto ai presunti responsabili dei casi gestiti durante l'anno 2020, i dati mostrano come nel 72% dei casi siano coinvolti i genitori (+76% rispetto al 2019) dei minori. Sebbene il rapporto con la precedente categoria sia nettamente sproporzionato, il quadro dei soggetti responsabili è completato da figure quali amico/a (13%), fratello/sorella (3%), nonno/a, conoscente, estraneo/a (2%), nuovo coniuge, insegnante, convivente, genitore adottivo e parente (1%). Inoltre, l'1% dei casi rientra in una categoria altra rispetto a quelle riportate.



## Chiama 19696

Quando hai bisogno di parlare, chiamare è il modo più veloce



# UNA SEMPRE MAGGIORE FACILITÀ DI CONTATTO

## Sempre al tuo fianco

Nessun problema è troppo grande o troppo piccolo. Siamo qui per te 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana.



### Chiama 19696

Quando hai bisogno di parlare, chiamare è il modo più veloce



### Chatta con noi

Connettiti con un nostro operatore in real-time con la nostra webchat



### Scrivici

Preferisci scriverci? Nessun problema, contattaci via e-mail



### Clicca e Segnala

Hai trovato contenuti illeciti o inadeguati?

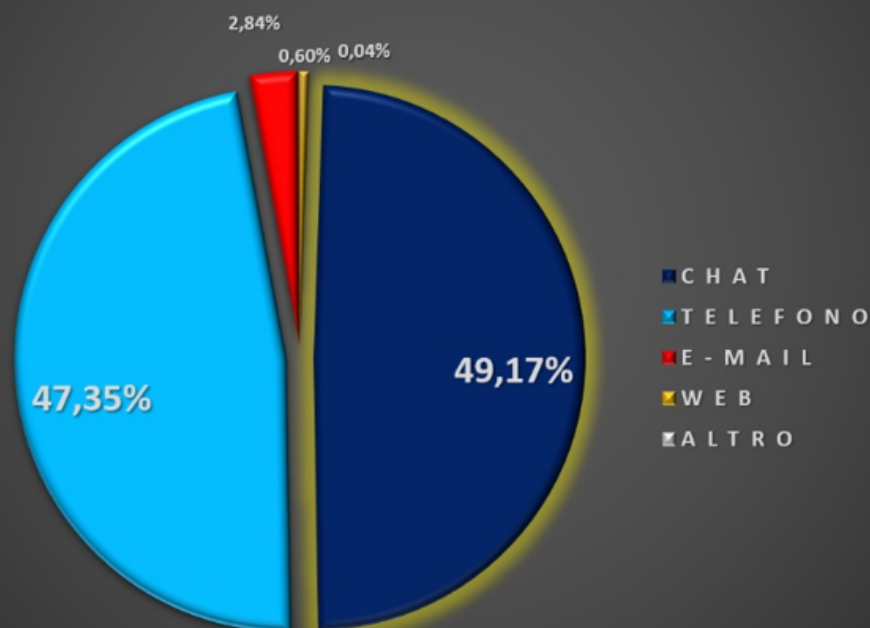
Durante l'anno 2020, gli utenti si sono messi in contatto con il Centro di Ascolto e Consulenza 19696 nel 49% dei casi attraverso la chat (+70% rispetto al 2019).

Il canale telefonico è stato utilizzato dagli utenti nel 47% dei casi (+12%).

La posta elettronica e il web sono stati utilizzati, rispettivamente, nel 3% (+11%) e nello 0,5% dei casi.

## CANALE DI GESTIONE DEI CASI

NUOVO CONTATTO  
CONTATTO SUCCESSIVO  
APPUNTAMENTO



# STORIE ED ESPERIENZE DI TELEFONO AZZURRO CASI DAD E SALUTE MENTALE



Attraverso il servizio chat del Centro di Ascolto e Consulenza 19696 (accessibile dal sito [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)), perviene un contatto successivo da parte di Viola, 14 anni, la quale esordisce dicendo: “sto tipo avendo un attacco d’ansia ho bisogno di aiuto in questo momento”, riportando il persistere del suo profondo malessere e della sensazione di disagio. Riguardo dove si trovi al momento in cui sta scrivendo, la minore riferisce: “sono in camera mia, alle 9 ho le video lezioni...ci sono i miei ma non ho un bel rapporto con loro quindi non me la sento di chiedere aiuto a loro...”. Approfondendo il suo malessere e l’ansia che starebbe provando, Viola riferisce che la DAD la fa sentire fuori dal mondo. Continua: “...sto cercando di studiare ora dato che ho tipo due interrogazioni e un test ma non ce la faccio...ho solo pensieri negativi in testa e basta...è ormai da un mese che non studio e non faccio nulla, non ho nemmeno la motivazione di andare a lavarmi...le mie giornate sono completamente vuote...non voglio vivere così...vorrei essere produttiva ma non ci riesco...è come se qualcosa più grande di me mi blocca ma non so di preciso cosa è...”. Indagando quali siano i pensieri negativi, Viola riferisce pensieri suicidari: “dovrei uccidermi perché non posso continuare a vivere così e che tutti mi odiano e mi prendono in giro...mi sento come se tutti mi volessero morta ... la mia esistenza è inutile, non ha un senso”. Chiedendole se abbia mai messo in atto tali pensieri anticonservativi Viola verbalizza: “allora una volta mi è capitato di prendere coltelli o andare in balcone per buttarmi però non l’ho mai fatto...cioè alcune volte mi capita di prendere lame e trascinarle sul corpo perché mi fa sentire meno male in un certo senso...oppure tipo prendere un accendino e bruciarmi un po’ le dita o comunque giocare con il fuoco”. A domanda diretta dell’operatrice, volta a comprendere se possa agire tali pensieri in questo momento, la minore nega ma conferma che i pensieri sono aumentati nell’ultimo periodo, in relazione alla DAD e alla mancanza di contatti sociali. Infatti, la minore aggiunge la propria fatica nel seguire la didattica a distanza: “la dad è troppo difficile per me...non riesco a concentrarmi e mi distraigo sempre e finisce che non ascolto la lezione e in più odio stare davanti ad una telecamera perché mi mette ansia...le interrogazioni/test maggiormente, cioè ho paura che mi giudicano e parlano male di me e cose del genere perché non ho studiato...in più so che quella di scienze sarà arrabbiata e si metterà ad urlarci contro...fino a quando eravamo andati di presenza era tutto okay...e poi comunque i prof ci riempiono ancora di più di compiti e ci mettono più pressione..”.

Sono state ritenute necessarie 532 attivazioni della Rete dei Servizi Territoriali. In 393 casi (circa l'11% dei casi gestiti nell'anno 2020) sono stati contattati: le Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza (36%), i Servizi Sociali (36%), le Procure e i Tribunali (25%) e il Sistema Sanitario Nazionale (2%).

Nell'area Salute mentale, in cui rientra il 27,3% dei casi gestiti, emerge un incremento (+36%) rispetto al 2019.

Seguono le motivazioni legate all'area delle Difficoltà relazionali (20,8%), di Abuso e Violenza (19,1%), delle Situazioni di rischio familiare (13,3%), della Salute fisica (4,2%), Internet (3%), dei Problemi scolastici (3%), delle Richieste di Informazioni (2,9%), della Sessualità (2,2%), dei Comportamenti devianti (1,2%), delle Scomparsa (1%), degli Eventi traumatici (0,8%), delle Questioni legali (0,5%), delle problematiche riguardanti Minori stranieri (0,4%) e relative ai Media (0,2%), dello Sfruttamento (0,1%).

Estensione dell'operatività della chat h 24/24

Nel corso del 2020 il Servizio chat ha esteso l'operatività passando da una gestione in diurno di 14 ore (dalle 8 alle 22, 7/7) ad una gestione di h 24/24, proprio al fine di garantire la disponibilità all'ascolto e all'aiuto ad un numero maggiore di bambini e adolescenti sia di giorno sia di notte, durante l'Emergenza Covid-19.

Aggiornamento del sistema operativo della chat

Il sistema operativo della chat nel 2020 è stato aggiornato, secondo le normative del GDPR



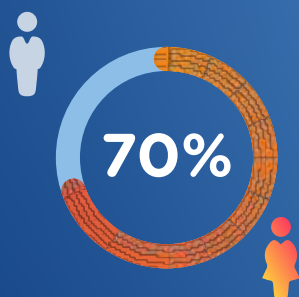


# Le richieste di aiuto a Telefono Azzurro

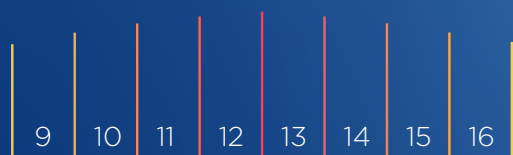


Dalla brochure distribuita ai ragazzi nella Giornata europea per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale (18 novembre 2020)

**tra i casi gestiti dal Centro di Ascolto e Consulenza 1.96.96 di Telefono Azzurro, 123 comprendono, tra le diverse motivazioni del contatto, una situazione di abuso sessuale offline e 97 di abuso sessuale online.**

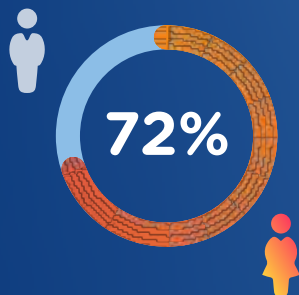


Nei casi di abuso sessuale online, quasi l'70% dei bambini e dei ragazzi coinvolti sono di genere femminile.



ETÀ MEDIA

Più di 1 vittima su 2 di abuso sessuale in Rete ha un'età compresa tra gli 11 e i 14 anni.



Nei casi di abuso sessuale offline, il 91% dei bambini e dei ragazzi coinvolti sono vittime, soprattutto di genere femminile (72%)

INDICE



Dalla parte dei Bambini

Lo sapevi che...



Molti casi non vengono denunciati...

18 Milioni



- In Europa quasi 18 milioni di bambini sono vittime di sfruttamento sessuale e abuso;

- Possono essere vittime di abuso sessuale sia le ragazze che i ragazzi;

- L'abuso sessuale può essere commesso da uno sconosciuto, ma anche da qualcuno di cui ti fidi o che ami;

- Puoi essere vittima di abuso sessuale da parte di una persona del tuo stesso sesso;

- L'abuso può essere commesso sia da una persona adulta, sia da una persona minorenni;

- Può succedere anche tra partner e all'interno di una coppia.

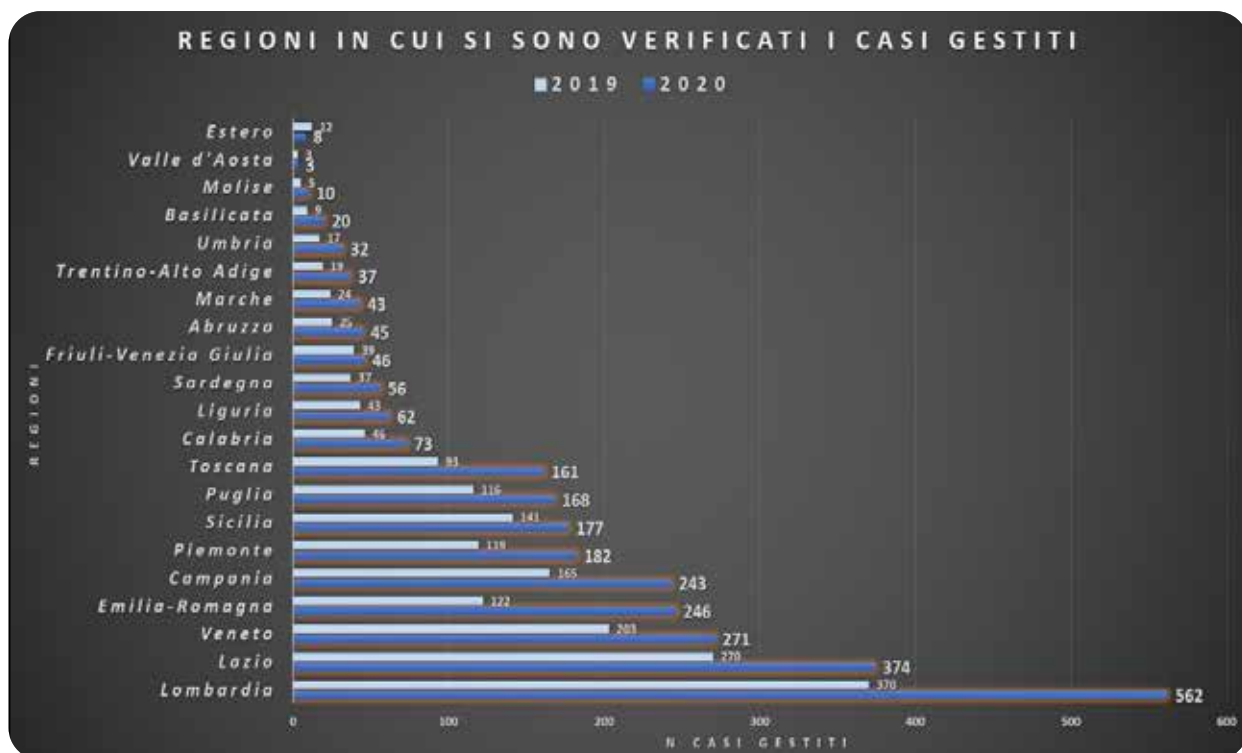
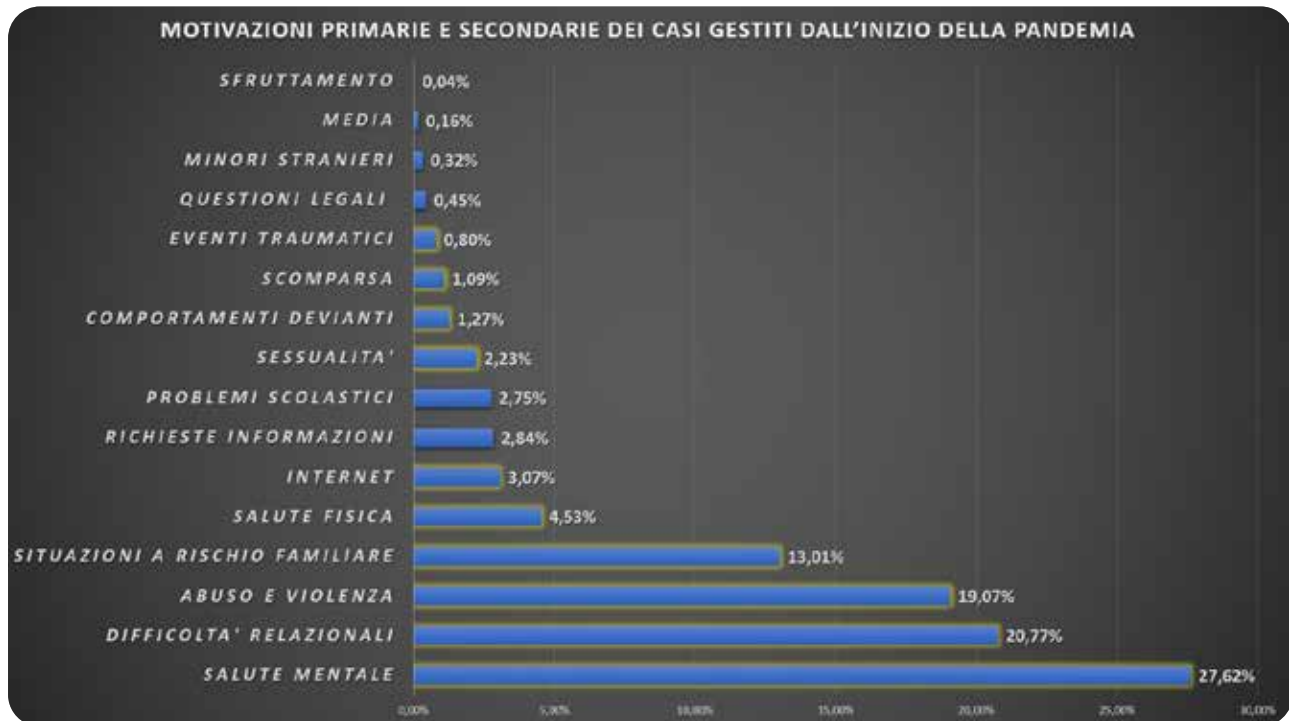
INDICE

(1) [www.who.org](http://www.who.org)

 Telefono  
Azzurro  
Dalla parte dei Bambini

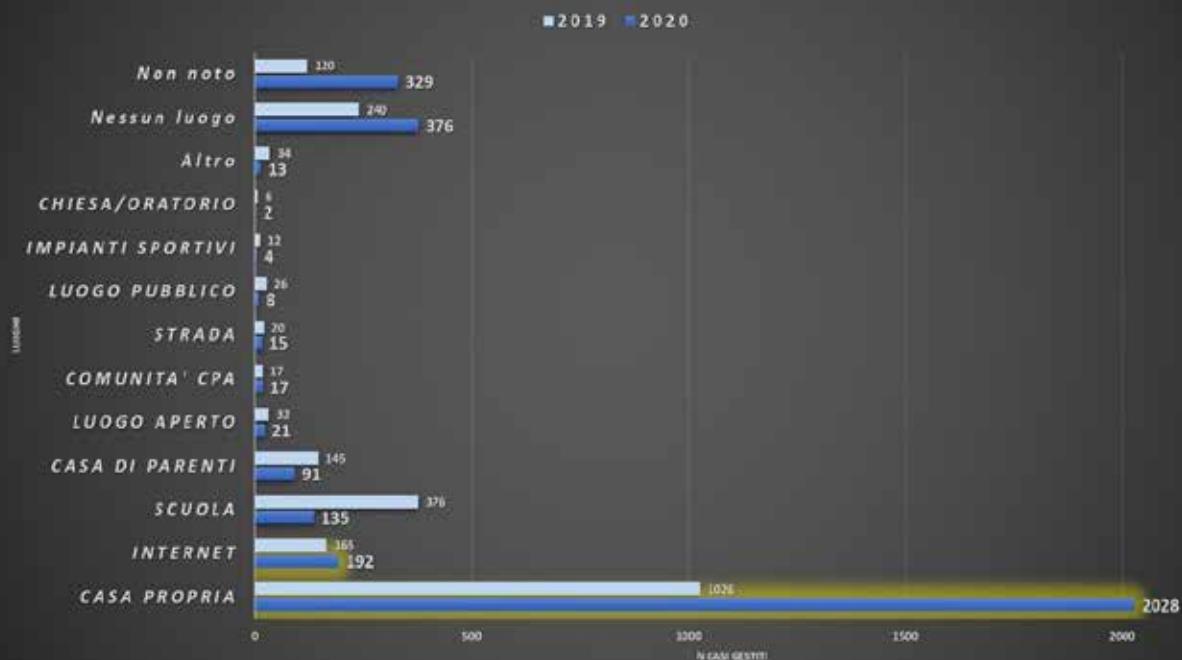
19696

# I DATI SUI MINORI IN PANDEMIA

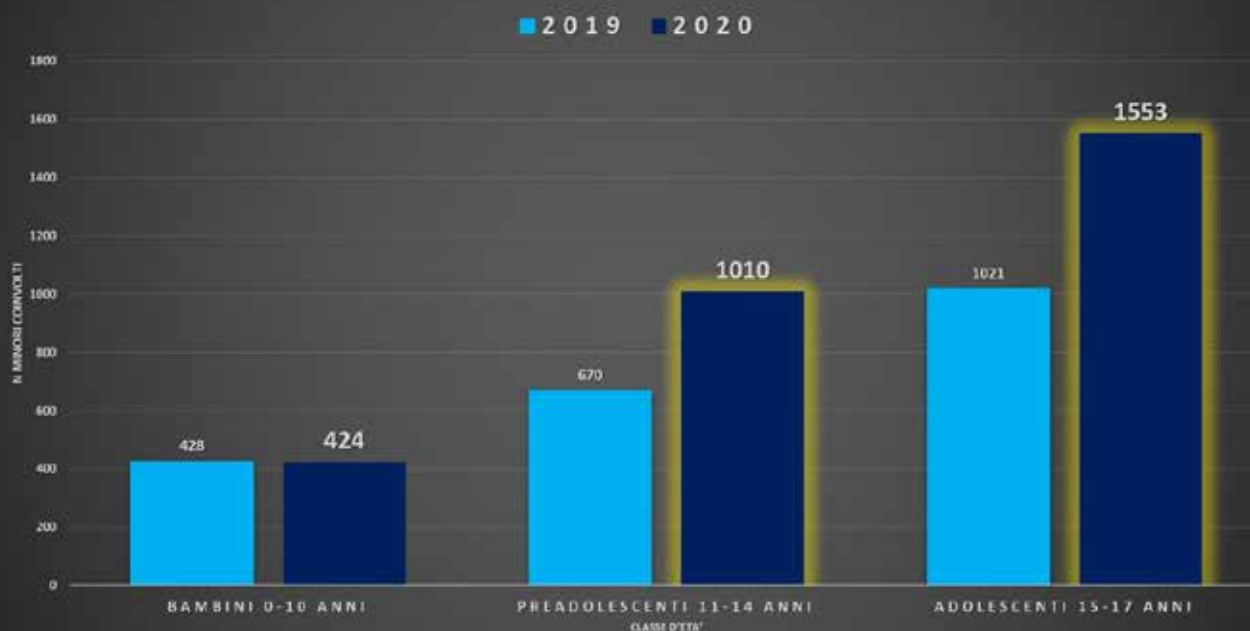




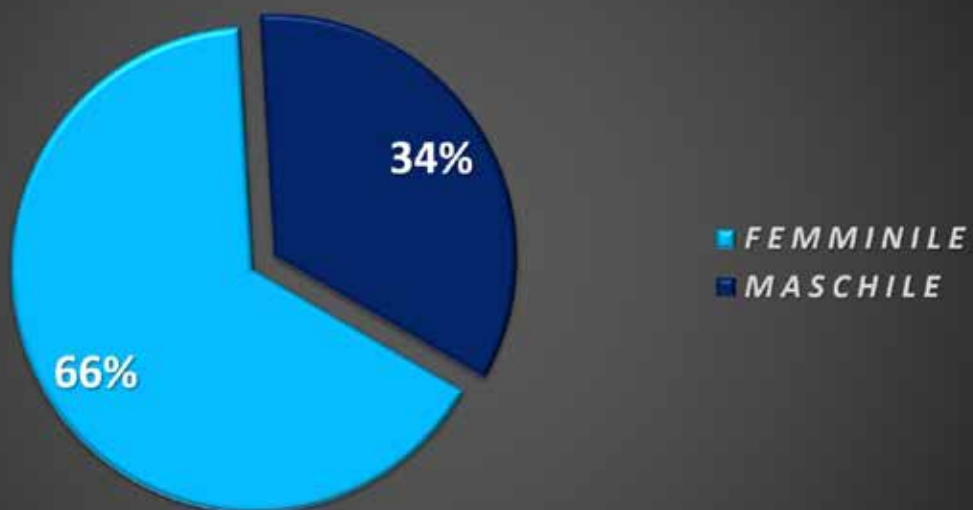
## LUOGHI IN CUI SI SONO VERIFICATI I CASI GESTITI



## CLASSE D'ETÀ DEI MINORI COINVOLTI

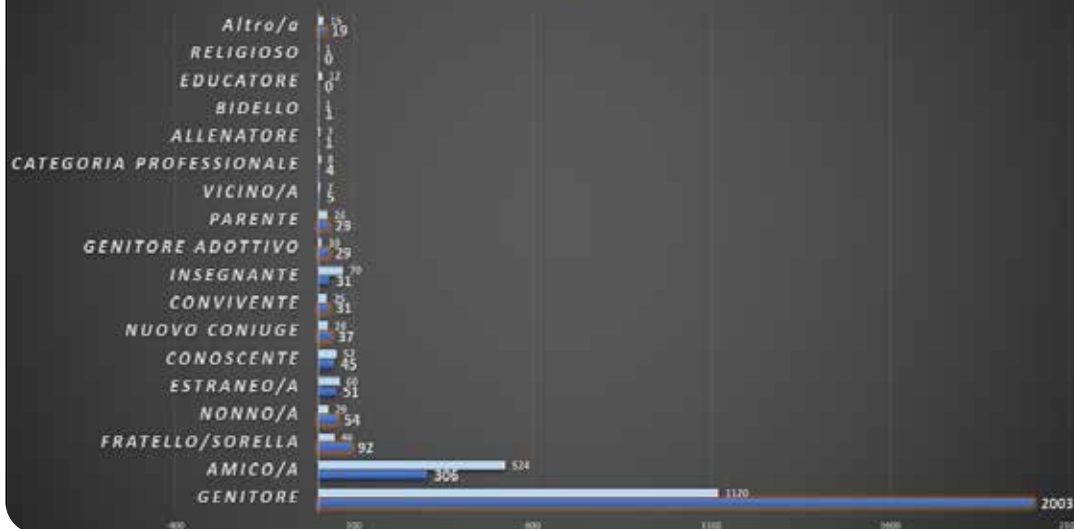


SESSO DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI DURANTE LA PANDEMIA



PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI GESTITI

■ 2019 ■ 2020



# ORIENTAMENTO LEGALE 19696



Il Servizio di Orientamento Legale è stato pensato e strutturato per fornire risposte ai quesiti posti dagli utenti, utilizzando lo strumento della e-mail, nell'ambito delle varie problematiche in cui siano coinvolti bambini e adolescenti.

Telefono Azzurro ha stipulato un'apposita intesa con l'Ordine degli Avvocati di Milano, chiamati a rispondere alle richieste di orientamento di volta in volta pervenute all'indirizzo mail di Orientamento ([orientamentolegale.196@azzurro.it](mailto:orientamentolegale.196@azzurro.it)). Internamente, il Servizio è gestito da una risorsa tecnico legale, che cura i rapporti e la collaborazione con il referente incaricato dall'Ordine degli Avvocati di Milano.

Nel corso del 2020 sono state protocollate circa 10 richieste di orientamento complete del relativo riscontro legale, e molti sono stati gli utenti inviati alla Linea di ascolto 19696, anche all'interno della stessa risposta di orientamento, come ulteriore strumento di aiuto. Si è osservato un decremento delle richieste inviate al Servizio collegato all'19696, a fronte di un aumento delle mail inviate ad [orientamentolegale.114@azzurro.it](mailto:orientamentolegale.114@azzurro.it) soprattutto durante il periodo di emergenza sanitaria.

Le richieste pervenute sulla mail di [orientamentolegale.196@azzurro.it](mailto:orientamentolegale.196@azzurro.it) sono state in massima parte inviate da adulti e le tematiche sottoposte all'attenzione degli Avvocati si sono concentrate quasi del tutto sui temi dei rapporti con la scuola e dei maltrattamenti in famiglia.

# 19696. IL FUTURO

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

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





**114**  
**ASCOLTO ED EMERGENZA**

# ASCOLTO ED EMERGENZA



## 114 EMERGENZA INFANZIA

Dalla sua nascita nel 2003 fino al 2020 sono stati gestiti **25.920 casi**

NEL 2020

**1.829 casi gestiti**

(+6,5% rispetto al 2019)

**Clicca e segnala: 1.905 segnalazioni** di contenuti pedopornografici

*Media di oltre 150 casi gestiti al mese, circa 5 al giorno, nel 2020*

Il 114 Emergenza Infanzia, gestito senza soluzione di continuità da Telefono Azzurro dal 2003, anno della sua istituzione, è un Servizio multicanale di pubblica utilità.

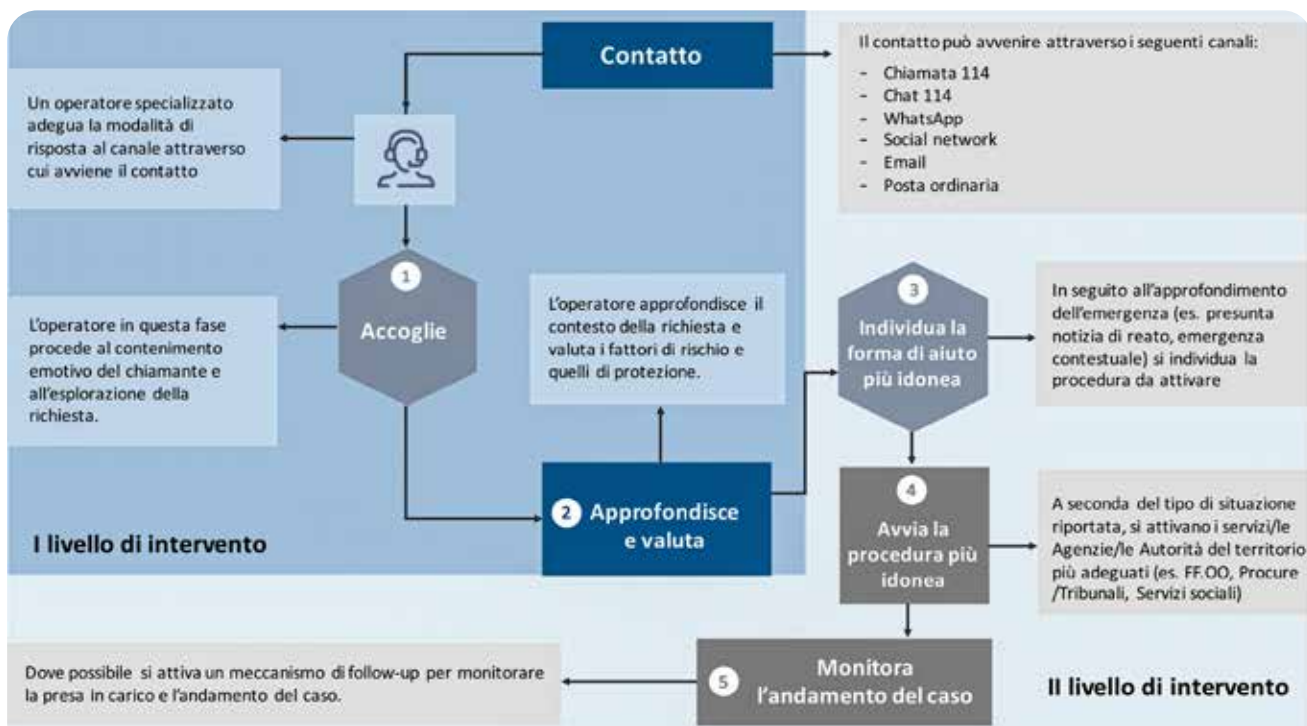
Il 114 è attualmente promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri ed è dallo stesso co-finanziato; le attività dell'anno 2020 rientrano nella cornice della Convenzione triennale siglata tra l'Associazione e il Dipartimento per le Politiche della Famiglia a decorrere dal 1°luglio 2019.

## Caratteristiche del 114 Emergenza Infanzia

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.

## La gestione operativa delle chiamate di emergenza





*Il papà di Luca, un ragazzo di 13 anni, chiama il Servizio 114 dicendo di essere molto preoccupato per il figlio. Luca, infatti, ha un po' in difficoltà con la scuola e da alcuni mesi è supportato nello svolgimento dei compiti da Francesco, un adulto di 30 anni; a causa dell'emergenza sanitaria, ultimamente Francesco e Luca si danno appuntamento online. Il papà di Luca racconta di aver letto dal telefono del figlio qualcosa che lo ha preoccupato molto "una sera Luca ha dimenticato il cellulare in salotto ed è lì che ho visto comparire sullo schermo il nome di Francesco, più e più volte". Fortemente insospettito, il papà del ragazzo afferma di aver controllato le notifiche in quanto "non potevo fare finta di niente, non è normale" e racconta di aver letto su Whatsapp dei messaggi relativi "al masturbarsi, alla pornografia, cose di questo genere" da parte dell'adulto Francesco e diretti al figlio Luca.*

*Estremamente scosso per l'accaduto, il genitore chiede di poter leggere all'operatore alcuni messaggi "non capisco se sono io che esagero perché sono terrorizzato, o se la situazione sia davvero grave". In particolare, condivide messaggi come "mandami delle foto del pisello, fammi vedere con un video come ti masturbi e te ne mando uno anche io, non dirlo a nessuno".*

*Luca ha anche ricevuto da Francesco alcuni video pornografici tratti da siti internet. Nella conversazione tra i due, il padre spiega inoltre di aver visto fotografie dell'organo genitale di Luca e anche di quello dell'adulto Francesco. Molto provato, afferma "sono sconvolto, mi sono trovato davanti ad un'immagine di mio figlio che non riconosco e non immaginavo potesse accadere una cosa del genere".*

# 114 Emergenza Infanzia

DAL 2003 AL 2020

**25.920**  
CASI GESTITI

## 114 Emergenza Infanzia - Gli indicatori 2020

Durante l'anno 2020, il Servizio Emergenza Infanzia 114 ha gestito 1.829 casi (+6,5% rispetto all'anno precedente) con una media di più di 150 casi gestiti al mese e una media di circa 5 casi gestiti al giorno.

Per quanto riguarda il luogo in cui sono avvenuti i casi, i dati mostrano che nel 52% dei casi le situazioni riferite sorgono e/o persistono tra le mura domestiche. Seguono la casa di parenti nel 6,5% dei casi e la Rete nel 5,9% (+123% e +64% rispetto al 2019, rispettivamente). Inoltre, seguono con percentuali simili la scuola (4,2%), la strada (3%), i luoghi aperti (2,3%) e pubblici (1,7%), le comunità CPA (0,6%) e chiese/oratori (0,1%). Nel 16,8% non è noto il luogo in cui si verifica l'oggetto della segnalazione, nel 4,1% è un luogo non compreso in quelli sopra citati e, infine, nel 2,9% non vi è nessun luogo.

Classificando i casi gestiti in base alla provenienza geografica, emerge come le richieste d'aiuto siano pervenute in primo luogo dalla Lombardia (19,8%), dal Lazio (12,7%), dalla Campania (11,1%) e dall'Emilia-Romagna (10%). Seguono il Veneto (7,5%), la Sicilia (6,7%), la Toscana (6,3%), la Puglia (6,1%) e il Piemonte (4,6%). Le aree geografiche rimanenti costituiscono una minoranza che va dal 2,4% (Calabria) allo 0,2% (Valle d'Aosta) delle richieste d'aiuto totali. Lo 0,7% delle richieste d'aiuto proviene dall'estero.

Durante l'anno 2020, i minori coinvolti nei casi gestiti dal Servizio Emergenza Infanzia 114 sono stati 2.198 (+11%, rispetto all'anno 2019, quando i minori coinvolti sono stati 1.976). Nel 96% dei casi gestiti i minori risultano coinvolti nel ruolo di vittime (+13% % rispetto al 2019), nel 2% in quello di testimoni e nel 2% di autori.

Durante l'anno 2020, il 54% dei minori coinvolti era di sesso femminile e il 46% di sesso maschile.

Per quanto concerne l'età dei minori, il 49% dei casi gestiti ha visto coinvolti bambini tra gli 0 e i 10 anni (+2% rispetto al 2019), il 27% preadolescenti tra gli 11 e i 14 anni (+16%) e il 24% adolescenti tra i 15 e i 17 anni (+14%).

L'85% dei minori coinvolti è di cittadinanza italiana, mentre il 15% di cittadinanza straniera



## La pandemia vista con gli occhi del Servizio 114 Emergenza Infanzia

Il COVID-19 è stato un'onda anomala che si è abbattuta anche sul Servizio 114 Emergenza Infanzia.

Durante il 2020 è stato necessario accogliere le situazioni di difficoltà, disagio e pericolo non solo valutandole in sé, ma anche contestualizzandole nella più ampia cornice dell'emergenza sanitaria in corso, con una costante attenzione alla molteplicità di livelli coinvolti, talvolta compromessi.

Dall'analisi dei dati di confronto tra il periodo 21 febbraio-29 marzo 2020 e il medesimo arco temporale dell'anno precedente emerge che i casi gestiti dal Servizio 114 Emergenza Infanzia sono lievemente diminuiti. Questo dato può essere spiegato considerando che la convivenza coatta e continuativa tra adulti di riferimento e bambini/ragazzi imposta dal primo lockdown, spesso in spazi ristretti, non solo può averne esasperato le relazioni e la comunicazione, ma può parimenti averne reso più difficoltoso l'accesso alla richiesta di aiuto. È proprio in questo periodo che i canali digitali (es. chat, Whatsapp) hanno fatto la differenza, consentendo di porre istanze di aiuto, indipendentemente dal contesto circostante e agevolando l'emersione di situazioni che altrimenti sarebbero rimaste sommerse. Seppur il numero dei casi gestiti sia inizialmente diminuito, pur non significativamente, dall'analisi di merito dei casi gestiti in questo periodo, è emersa la complessità dei vari livelli implicati nella pandemia.

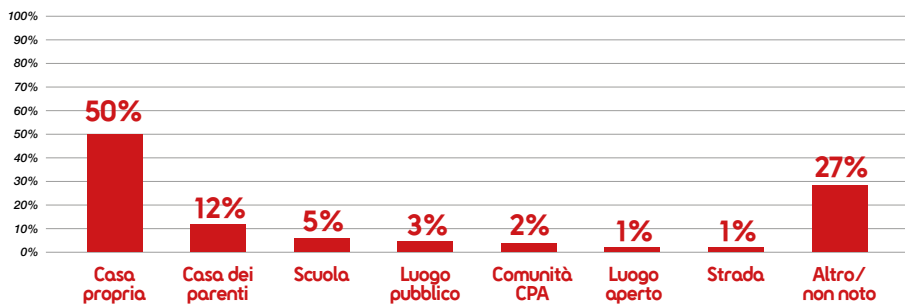
Di seguito le principali linee tematiche individuabili dall'analisi dei casi pervenuti e gestiti durante il primo periodo di pandemia:

- violenza domestica assistita in un contesto di convivenza coatta;
- abuso sessuale in contesto di convivenza continuativa, con conseguente alto rischio di reiterazione del reato;
- situazioni di disagio prima seguite da centri o strutture in quel periodo chiuse;
- esasperazione di disagi pregressi, anche psicopatologici, negli adulti di riferimento dei minori interessati dalle situazioni segnalate al Servizio 114;
- difficoltà nel ricongiungimento genitore/figlio sia in situazioni di separazione, sia per coppie non separate ma lontane fisicamente (es. per motivi lavorativi);
- difficoltà relazionali tra pari, o con le figure di riferimento, nell'interazione online e offline.

Variando l'arco di tempo considerato nell'analisi dei dati del Servizio 114, ovvero analizzando i casi pervenuti tra il 21 febbraio 2020 e il 20 maggio 2020, emerge invece un aumento del 13%. Un dato interessante emerge infine dall'andamento mensile dei casi gestiti: nel mese di aprile 2020 è stato raggiunto il picco, con un aumento del 49% dei casi gestiti rispetto allo stesso mese del 2019.

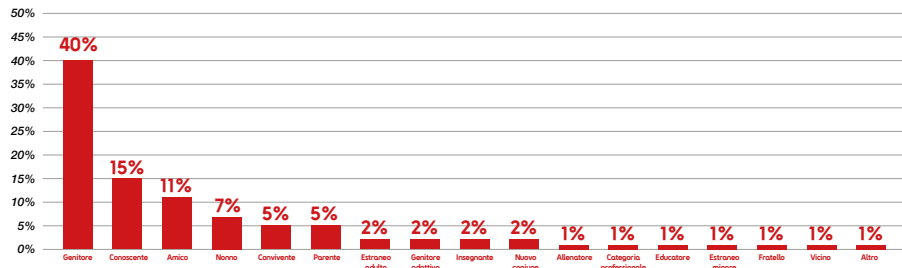
## Dove si verificano i casi di abuso sessuale offline?

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



## Chi sono i responsabili?

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



### ETÀ DEL RESPONSABILE

Informazione disponibile nel 80% dei casi gestiti



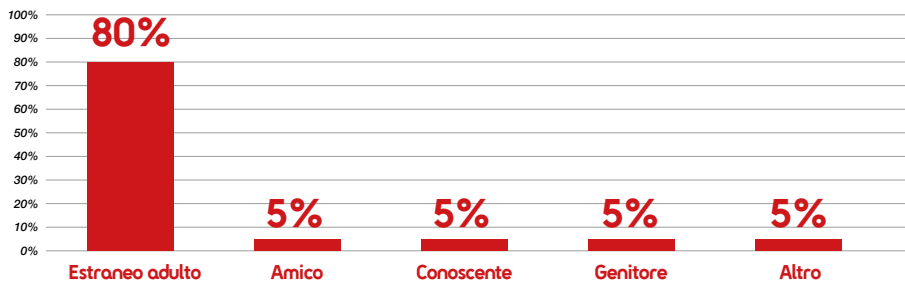
### GENERE DEL RESPONSABILE

Informazione disponibile nel 79% dei casi gestiti



## Chi sono i responsabili dei casi di abuso sessuale online?

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



### ETÀ DEL RESPONSABILE

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



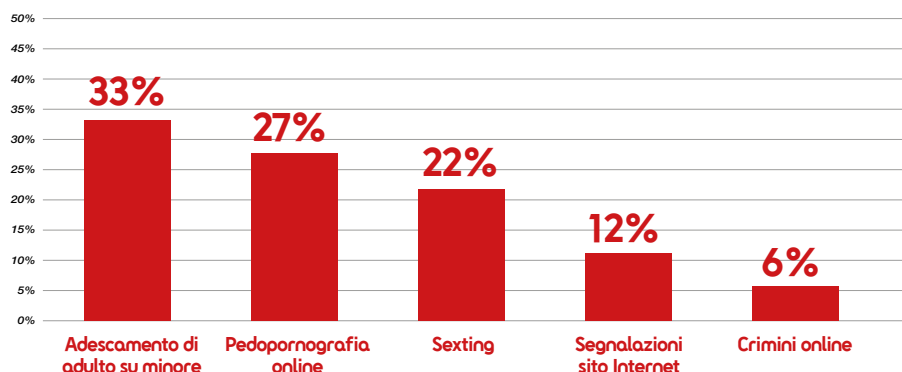
### GENERE DEL RESPONSABILE

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



## Quali sono le motivazioni dei casi di abuso sessuale online?

Informazione disponibile nel 100% dei casi gestiti



# LE 10 PAROLE DELL'ABUSO

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

## ABUSO SESSUALE

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

## CONSENSO

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

## FIDUCIA

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

## SENSO DI COLPA E VERGOGNA

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

## SFRUTTAMENTO SESSUALE

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

## LIBERTÀ

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

## CONFINI

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

## ADESCAMENTO ONLINE

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

## RICATTO

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

## DIRITTO A CHIEDERE UN AIUTO

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

# IMPATTO DELLA PANDEMIA SULLA SALUTE MENTALE L'ANGOSCIA IN CASA



Contatta il Servizio 114 Emergenza Infanzia la zia di 3 minori, Clara di 17 anni, Pietro di 15 anni e Giulio di 10 anni, riferendo che la loro madre “ha cambiato del tutto il proprio comportamento nell’ultimo mese”; ciò in concomitanza con il lockdown dovuto all’emergenza sanitaria, affermando “non si sa perché, forse per la situazione sanitaria o perché sono sempre chiusi in casa”. In particolare, la chiamante spiega che Clara le ha telefonato, colma di preoccupazione, per raccontarle che la propria madre “urla follemente e rompe le cose” riferendosi ad oggetti presenti in casa. Inoltre, Clara racconta alla zia che la propria madre “ha picchiato il figlio disabile” causandogli un livido.

La minore, durante lo sfogo con la zia, le confida che “la mamma è impazzita” e che si sentirebbe spaventata in quanto “vivono nell’angoscia” spiegando che “la madre dà in escandescenza, ha strappato i libri dei compiti dei figli e ha scritto su dei post-it le regole per tenere pulita la casa”. Rispetto alle riferite violenze fisiche, la zia dei ragazzi racconta “Clara mi ha detto che la madre l’ha picchiata ma non so di più, sono agitata”, argomentando “so che la madre pochi giorni fa ha tirato un bicchiere al padre e l’ha rotto, davanti a loro”. Si pongono domande al fine di approfondire lo stato di benessere psicofisico della madre dei ragazzi prima di questo periodo di cambiamento e la chiamante afferma “stava bene, era seguita in una struttura, ma adesso per il Covid ha dovuto interrompere, è cambiato tutto nell’ultimo periodo”. La madre dei minori ha inoltre espresso rabbia e opposizione rispetto alle misure di isolamento che deve seguire e, pertanto, la zia teme che possa “dare in escandescenza, so che negli ultimi giorni ha minacciato il suicidio e continua a ripeterlo, a urlare che si vuole togliere la vita davanti ai figli”.



## 114 Emergenza Infanzia: attività di comunicazione, sensibilizzazione e ricerca

Anche durante il 2020 Telefono Azzurro ha costantemente mantenuto al centro della propria riflessione e produzione scientifica le tematiche di pertinenza del Servizio 114 Emergenza Infanzia, ampliando così la sua diffusione a livello nazionale. Tale centralità è testimoniata da pubblicazioni come le seguenti:

- Chiamiamo le cose con il loro nome: glossario dell'abuso per genitori e figli
- Dossier per la giornata europea per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale: approfondimento sulla tematica core del Servizio 114 Emergenza Infanzia andando ad esplorare l'eventuale correlazione con la salute mentale
- Quello che è importante che tu sappia sull'abuso sessuale: pensato per i ragazzi
- La salute mentale dei bambini e degli adolescenti ai tempi del coronavirus: lanciato il 20 novembre 2020 in occasione della Giornata Internazionale per i Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza. Una riflessione sui costrutti di salute mentale e benessere psico-fisico, sulle relazioni sociali e familiari nella nuova dimensione dell'online, sul mondo della scuola e le sue nuove modalità di istruzione e di apprendimento, nonché sul mondo del digitale con particolare riferimento ai tempi del COVID-19.



# Dati Internazionali

Gli abusi avvengono sia da parte di adulti che di pari e nella maggior parte dei casi tra vittima e presunto abusante c'è un rapporto di conoscenza.



Casi di abuso sessuale sia da parte di adulti che di pari, **prima dei 16 anni:**



Bambine e adolescenti che subiscono violenza sessuale, **hanno maggiore probabilità** di incorrere in altre forme di violenza ed ulteriori esperienze di abuso sessuale. (6)

Bambini e adolescenti in 25 paesi che teme di essere vittima di abuso sessuale online. (2)



Quasi l'80% delle vittime **conosce il responsabile** della violenza e si fidava di lui. (3)



Quando l'abuso sessuale è documentato attraverso del **materiale online**, oppure vengono condivise foto e/o video a sfondo sessuale, le vittime incorrono nel pericolo di condivisione da parte di terzi, senza il loro consenso. (4)



La pandemia da **COVID-19** ha potenzialmente aumentato il rischio di subire sfruttamento online, a causa della maggiore esposizione dei bambini ai canali tecnologici. (5)

## INDICE

1 - Kelly L., Karsna K., Measuring the scale and changing nature of child sexual abuse and child sexual exploitation. Scoping report, July 2017, updated August 2018

4 - Internet Watch Foundation, 2019

2 - <https://www.unicef.org/protection/violence-against-children-online>

5 - WePROTECT Global Alliance Intelligence Brief: Impact Of Covid-19 On Online Child Sexual Exploitation (2020)

3 - <https://www.coe.int/en/web/human-rights-channel/stop-child-sexual-abuse-in-sport>

(6) Preventing Multiple Forms of Violence: A Strategic Vision for Connecting the Dots. (2016). Atlanta, GA: National Center for Injury Prevention and Control, Centers for Disease Control and Prevention.



Telefono Azzurro  
Dati per i Bambini

# I dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia



Dati presentati in occasione della “Giornata europea dedicata alla protezione dei bambini e adolescenti contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali” (18 novembre 2020)

Percentuale di abusi avvenuti **nell'offline**  
e **nell'online.**



Il servizio gestisce una media di 14 richieste di aiuto al mese e nel 67% dei casi le vittime di abusi nel digitale hanno un'età compresa tra gli 11 e i 17 anni

Età media compresa tra gli 11 e i 17 anni



ETÀ MEDIA

166

Casi gestiti nel 2019 che hanno riguardato situazioni di sospetto abuso sessuale.



**Dati 114  
Emergenza Infanzia**

14

Casi ogni mese gestiti nel 2019.

2.852

Segnalazioni raccolte da Telefono Azzurro nel 2019 categorizzate dagli utenti come “contenuti pedo-pornografici” (8)

Le segnalazioni vengono raccolte attraverso due form:

- “**Clicca e Segnala**”, ospitato sul sito **azzurro.it**
- “**Segnalazioni**”, ospitato sul sito **114.it**

**INDICE**

(7) Dati riferiti al periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2019. Casi gestiti per abuso sessuale online e offline dal Servizio 114 Emergenza Infanzia. Elaborazione Dati Telefono Azzurro, 2020

(8) 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'utenza.





# Approfondimento <sup>(9)</sup>

Il 12,9% dei minori vittime soffre di problematiche connesse all'area salute mentale.

Di questi, 1 su 2 riferisce atti autolesivi, ideazione suicidaria e/o tentativi di suicidio.



## - A cosa si associa l'abuso sessuale OFF-Line?

Il 19,8% dei minori vittime riporta anche situazioni familiari a rischio.

19,8%



SITUAZIONI FAMILIARI A RISCHIO

12,9%



SALUTE MENTALE

Il 12,9% dei minori vittime soffre di problematiche connesse all'area salute mentale. Di questi, 1 su 2 riferisce atti autolesivi, ideazione suicidaria e/o tentativi di suicidio.



1 su 2 riferisce atti autolesivi, ideazione suicidaria e/o tentativi di suicidio.

## - A cosa si associa l'abuso sessuale ON-Line?

Il 13% dei minori vittime soffre di problematiche connesse all'area salute mentale.

13%



SALUTE MENTALE



Di questi, **il 53,3%** presenta atti autolesivi, ideazione suicidaria e/o tentativi di suicidio.

(9) Dati riferiti al periodo 2015-2020. Casi gestiti per abuso sessuale online e offline dal Servizio 114 Emergenza Infanzia, in correlazione ad altre motivazioni di contatto. Elaborazione Dati Telefono Azzurro, 2020.

(10) Hailles, H. P., Yu, R., Danese, A., & Fazel, S. (2019). Long-term outcomes of childhood sexual abuse: an umbrella review. *The Lancet Psychiatry*, 6(10), 830-839

INDICE



# Abuso sessuale e salute mentale



L'abuso sessuale online e offline può avere conseguenze molto gravi sul piano della salute mentale. (10)

Le Conseguenze dell'abuso possono essere:

A BREVE TERMINE

A MEDIOTERMINE

A LUNGO TERMINE

Ecco alcuni esempi:

1

- isolamento e ritiro sociale
- condotte autolesive e/o ideazione suicidaria

2

- paura e ansia
- senso di colpa
- vergogna

3

- sfiducia in sé e negli altri
- pensieri intrusivi
- bassa autostima

4

- disturbi sul piano dell'umore
- problemi comportamentali

5

- difficoltà scolastiche
- difficoltà nell'alimentazione
- disturbi del sonno.

L'abuso sessuale online (technology assisted) ha un impatto importante sulle vittime allo stesso modo di quello offline. (11)  
Le conseguenze sono ridotte quanto più **l'intervento** a supporto della vittima è **tempestivo**. (12)

(11) NSPCC, 2017

(12) Childwise.au.org, Wise up to child sexual abuse

INDICE



# VIOLENZA DOMESTICA ASSISTITA STRETTI NELLE MURA DI CASA



Gaia ha 13 anni e chiama il Servizio 114 Emergenza Infanzia raccontando di sentirsi "molto preoccupata, ho bisogno di parlare con qualcuno, mi sento malissimo!". L'operatore accoglie Gaia, rassicurandola di avere tutto lo spazio necessario per parlare della sua situazione.

Gaia racconta, in lacrime, che i propri genitori hanno da poco divorziato, ma che a causa dell'emergenza sanitaria in corso il papà non ha potuto ancora spostarsi in una nuova abitazione; la madre ha infatti permesso all'ex marito di trattenersi per qualche settimana nella casa di famiglia, allo scopo di organizzare il trasloco con calma.

A causa dello scoppiare della pandemia, però, lo spostamento del padre è stato reso impossibile e Gaia afferma che i comportamenti del genitore sono peggiorati durante la convivenza forzata. Infatti, il papà ha anche perso il lavoro e si trova in una difficile situazione economica, "per questo è sempre nervoso, più del normale e mi spaventa moltissimo". Dal racconto della minore emerge l'exasperazione della convivenza forzata, vista con gli occhi di una figlia preoccupata.

Gaia spiega che il motivo del divorzio sono i ripetuti maltrattamenti psicologici del padre a danno della madre "le dice che non vale niente, si arrabbia per tutto quanto, mia mamma cerca di non dire nulla ma lui la attacca lo stesso". La minore racconta gli ultimi anni della vita di coppia dei genitori descrivendo forti liti e una marcata conflittualità, temendo che la situazione generale non possa che aggravare ulteriormente tale condizione da un momento all'altro.



Il Servizio di Orientamento Legale è stato pensato e strutturato per fornire risposte ai quesiti posti dagli utenti, utilizzando lo strumento della e-mail, nell'ambito delle varie problematiche giuridiche legate all'abuso-maltrattamento sui minori.

In seguito all'apposita intesa con l'Ordine degli Avvocati di Milano, legali specializzati nelle aree di interesse rispondono ai quesiti di volta in volta pervenuti all'indirizzo mail di Orientamento ([orientamentolegale.114@azzurro.it](mailto:orientamentolegale.114@azzurro.it)) Internamente, il Servizio è gestito da una risorsa tecnico legale, che cura i rapporti e la collaborazione con il referente incaricato dall'Ordine degli Avvocati di Milano.

Nel corso del 2020 sono state protocollate circa 23 richieste di orientamento complete del relativo riscontro legale, e più di venti sono stati gli utenti inviati alla Linea di Emergenza 114, come ulteriore strumento di aiuto.

Le richieste pervenute sulla mail di [orientamentolegale.114@azzurro.it](mailto:orientamentolegale.114@azzurro.it) sono state in massima parte da adulti (i minori vengono per lo più inviati alle Linee di Ascolto ed Emergenza) e le tematiche sottoposte all'attenzione degli Avvocati si sono concentrate in massima parte sulle problematiche connesse all'esercizio della responsabilità genitoriale, sul bullismo, e sulle tematiche -di natura familiare- connesse alla nuova emergenza sanitaria.

Nel periodo febbraio-giugno 2020 si è infatti registrato un incremento delle richieste legate alla gestione dei rapporti genitori-figli durante l'emergenza sanitaria.

# L'ATTIVITÀ DELLA HOTLINE “CLICCA E SEGNALA”



Telefono Azzurro garantisce con costanza la gestione di un servizio ad hoc di segnalazione dei contenuti illegali e/o dannosi che l'utente riscontri essere presenti in Rete, o sui media (es. carta stampata, radio, tv).

Nello specifico, le segnalazioni vengono raccolte attraverso il servizio di Hotline “Clicca e segnala”, ospitato sia sul sito <http://114.it/segnalazioni/>, sia sul sito <https://azzurro.it/clicca-e-segnala/>.

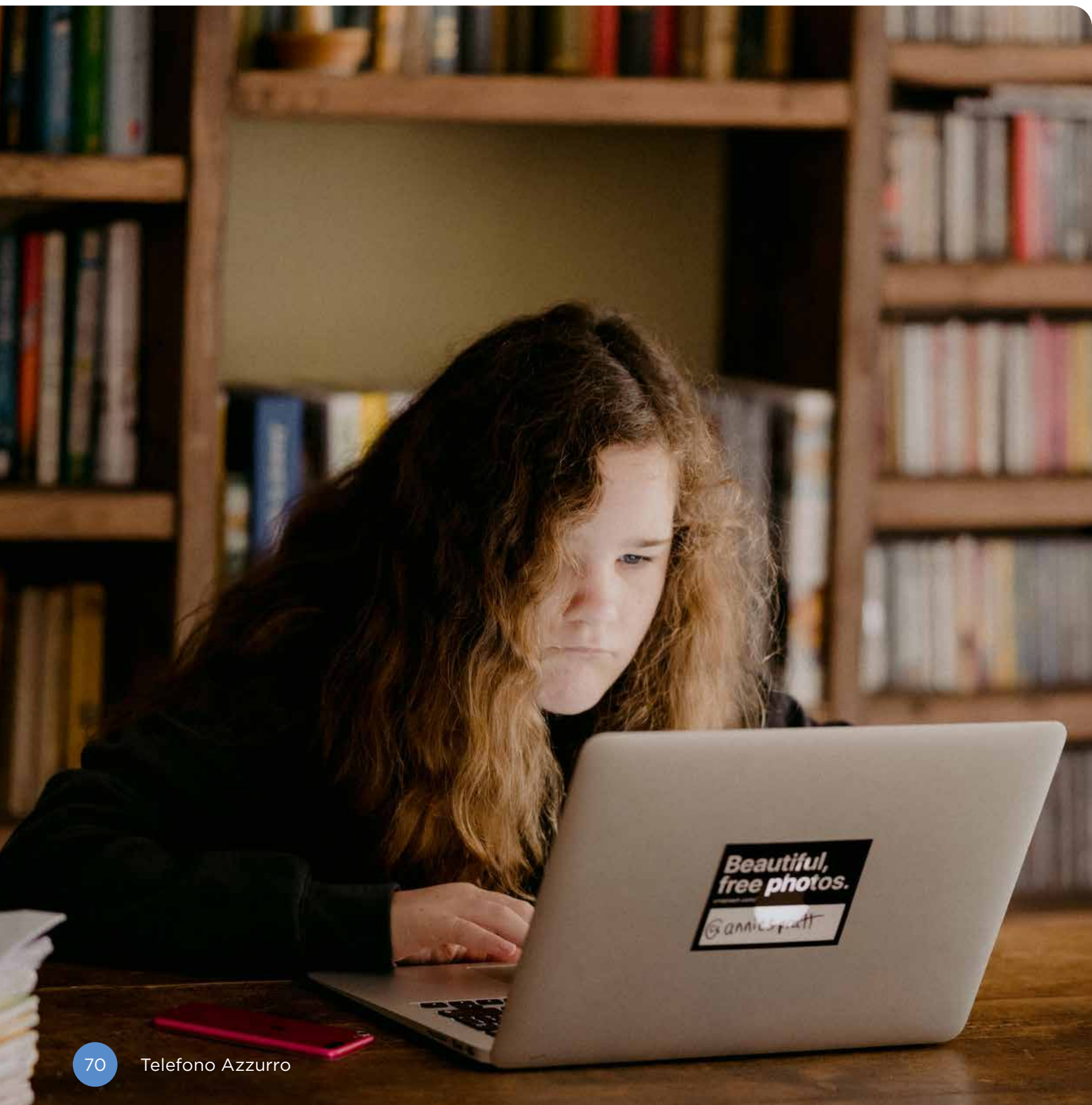
Nella cornice dell'INHOPE Quality Assurance Programme, nel mese di ottobre 2019 Telefono Azzurro ha ospitato l'auditor del network INHOPE per la valutazione del servizio di Hotline; in seguito a tale processo, e su indicazione del network stesso, nel corso del 2020 la sezione “Clicca e Segnala” del sito di Telefono Azzurro è stata aggiornata inserendo una più ampia descrizione del quadro legislativo in tema di materiale cosiddetto pedo-pornografico <https://azzurro.it/clicca-e-segnala/>, aggiornando l'informativa privacy dedicata <https://azzurro.it/privacy/>, nonché aggiungendo una versione tradotta in inglese del medesimo servizio <https://azzurro.it/en/clicca-e-segnala/> al fine di ampliare l'accessibilità per gli utenti. In aggiunta al form online, qualora l'utente non abbia la possibilità, o riscontri delle difficoltà, nel segnalare tali contenuti attraverso l'apposita sezione, può avvalersi del supporto telefonico dell'operatore del Servizio 114 Emergenza Infanzia.

Nel rispetto della vigente normativa privacy, nonché in linea con quanto previsto dall'Avviso Pubblico di assegnazione del Servizio 114, ogni utente può procedere alla segnalazione mantenendo l'anonimato, oppure condividendo le proprie generalità. Le segnalazioni dagli utenti vengono inoltrate, senza prior assessment, al Centro Nazionale di Contrasto alla Pedo-pornografia On-line (C.N.C.P.O.) della Polizia Postale, con il quale Telefono Azzurro ha uno specifico Protocollo d'intesa. I limiti dell'attuale cornice legislativa del nostro Paese non consentono, infatti, ad entità differenti dalle Forze dell'Ordine di valutare le segnalazioni; Telefono Azzurro mira ad allinearsi agli standard internazionali che vedono le Hotline parte attiva del processo di assessment di tali contenuti, anche grazie al supporto dei network dei quali fa parte e, proprio a tal fine, anche durante il 2020 sono continuate le interlocuzioni istituzionali.

Nell'arco del 2020 sono 1905 le segnalazioni relative a contenuti classificati dall'utente come pedo-pornografici pervenute a “Clicca e Segnala”.

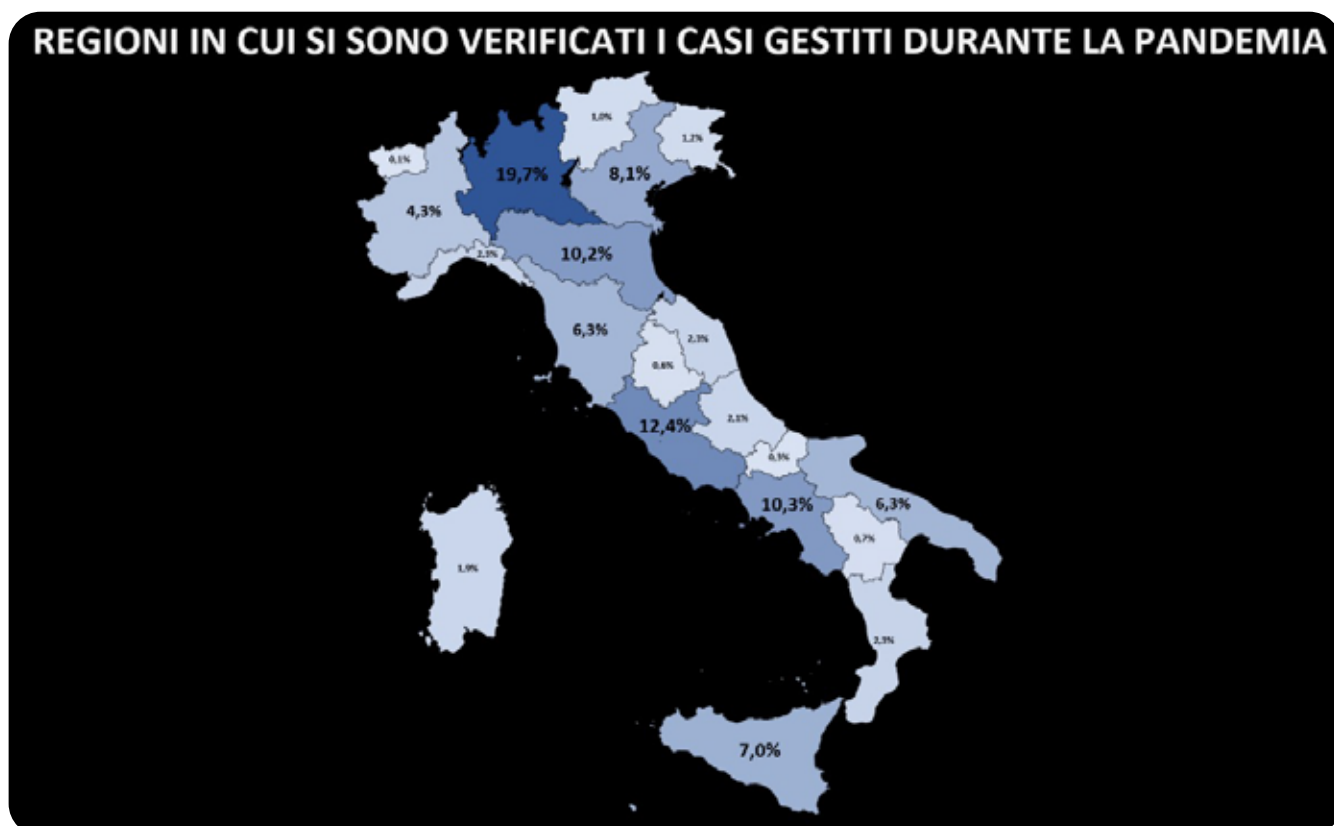
La centralità del contrasto al fenomeno del CSAM si è confermata anche durante quest'anno pandemico, periodo particolarmente delicato. La combinazione tra il maggior tempo da poter trascorrere online, anche a causa delle reiterate e spesso durature interruzioni della scuola, la limitazione dei viaggi internazionali e l'accesso limitato, o non possibile ai servizi territoriali hanno infatti contribuito a rendere la Rete terreno fertile per il proliferare di tali contenuti. Dal report di Europol è emerso che il numero delle segnalazioni giunte a NCMEC (National Center for Missing and Exploited Children) ha iniziato a salire all'inizio di marzo 2020, in corrispondenza dei primi lockdown, giungendo a numeri considerevolmente più alti del solito durante il successivo mese di aprile. È inoltre emerso che gli Stati membri dell'UE hanno segnalato un aumento nel numero di tentativi di accesso bloccati ai siti web di CSAM durante i rispettivi lockdown;

tali rilievi sono in linea con i dati di Internet Watch Foundation, che ha riportato di aver bloccato quasi 9 milioni di tentativi di accesso a CSAM solo nel Regno Unito. Un fenomeno dal dimensionamento importante, in crescita e di caratura internazionale che richiede risposte allineate e sovranazionali.

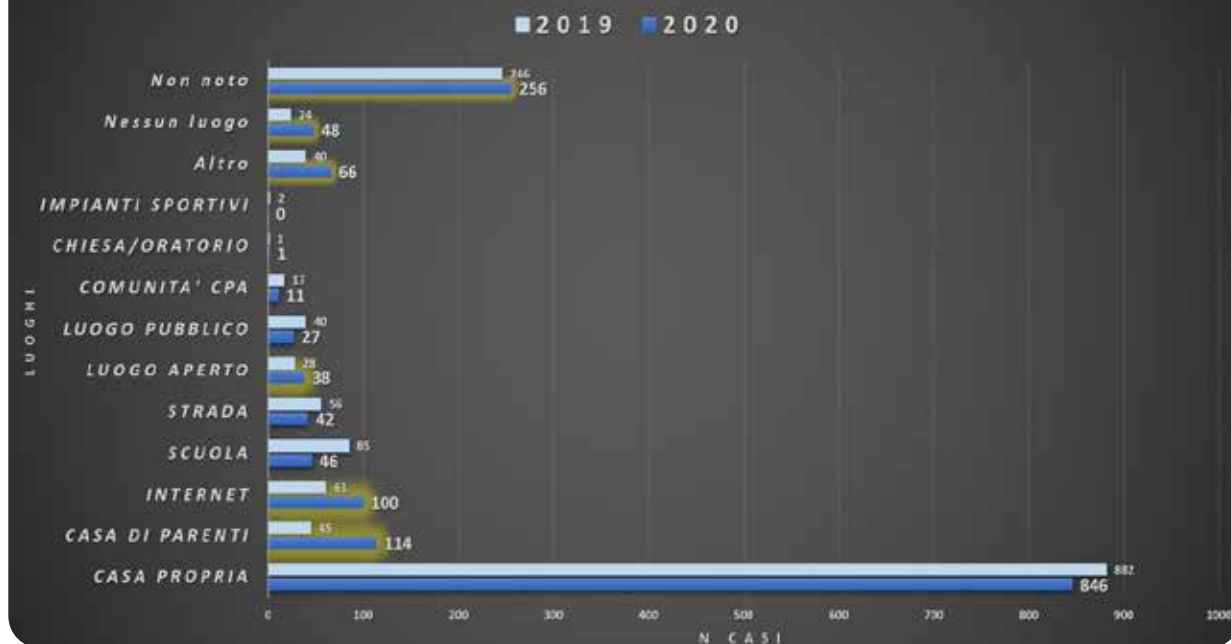


# 114 EMERGENZA INFANZIA FOCUS PANDEMIA

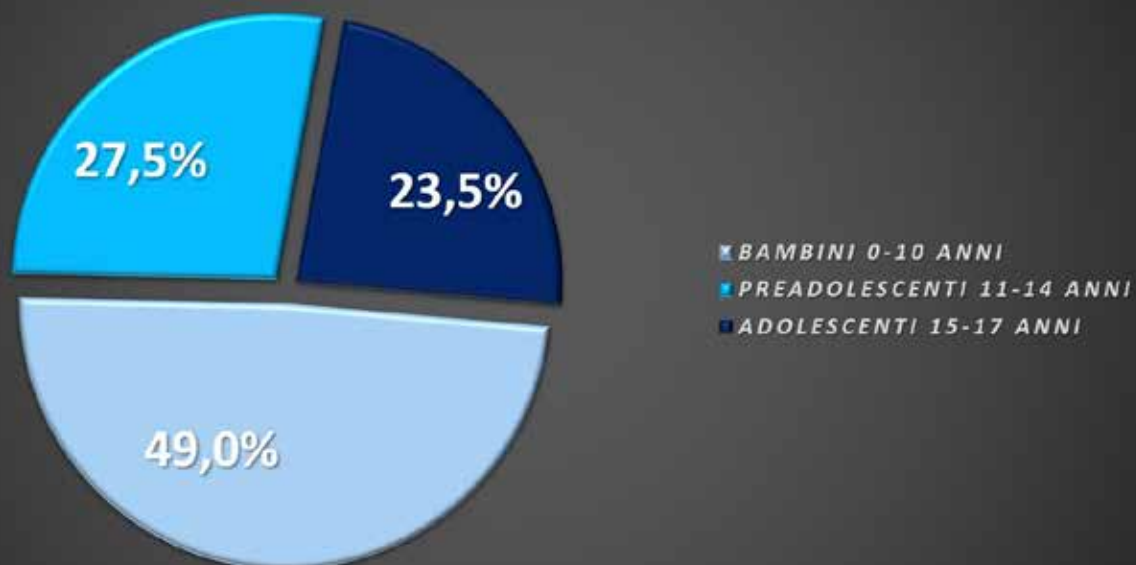
Dati 21 febbraio - 31 dicembre 2020 vs 21 febbraio - 31 dicembre 2019



## LUOGHI IN CUI SI SONO VERIFICATI I CASI GESTITI

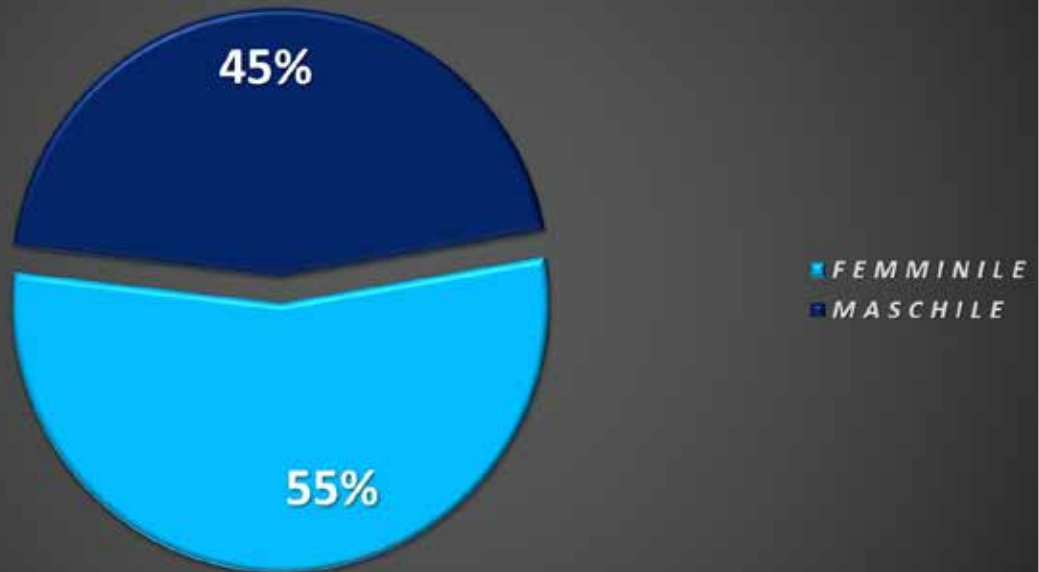


## ETÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI DURANTE LA PANDEMIA





### SESSO DEI MINORI COINVOLTI DURANTE LA PANDEMIA



### PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI GESTITI



# ABUSO SESSUALE

## IL PAPÀ DI KATIA



La sig.ra Laura chiama il 114 Emergenza Infanzia e racconta di essere la “mamma di Marco, un ragazzo di 16 anni. Poco fa mio figlio mi ha detto di una ragazza di 15 anni, Katia, che ha conosciuto qualche tempo fa e che è violentata dal padre”. La sig.ra Laura racconta che la minore frequenta lo stesso liceo del figlio e che qualche tempo prima gli aveva confidato “che il padre l’ha violentata diverse volte”. Dal racconto che il ragazzo ha fatto al genitore emergono numerosi elementi di preoccupazione “in questo periodo, stando a casa per la quarantena, questa cosa succede quasi tutti i giorni. Io non so come comportarmi, quello che mi ha raccontato mio figlio va oltre quello che so fare”.

La sig.ra Laura inoltre aggiunge che, sempre stando a quanto confidato dalla minore al figlio, “una volta il padre avrebbe portato a casa un collega e hanno fatto una ‘festicciola’ con Katia”. Inoltre, la sig.ra racconta che la mamma di Katia è a conoscenza degli abusi sulla figlia, ma non fa nulla per aiutarla, dicendo alla ragazza “solo che deve accettare”. La sig.ra Laura afferma di aver deciso di chiamare il Servizio 114 in quanto “poco prima” della chiamata il figlio “stava parlando al telefono con Katia” quando “il padre si è accorto che la ragazza stava parlando con qualcuno e le ha preso il telefono, chiudendo la chiamata”.

Poco dopo Marco ha ricevuto un messaggio dalla ragazza con scritto “dimmi di preciso quello che ti ha detto. Senti ragazzino ora mi dici quello che sai”. Marco, racconta la chiamante, ha evitato di rispondere alle domande e ha successivamente ricevuto un ulteriore messaggio “se non mi rispondi la tua amichetta farà una brutta fine”. A fronte di questa minaccia, Marco ha risposto immediatamente, domandando cosa sarebbe successo a Katia e ha ricevuto la risposta “lo vedrai molto presto cosa le fa-ccio”. Il timore della sig.ra Laura e del figlio Marco per Katia è davvero forte.



## LA QUALITÀ IN TELEFONO AZZURRO

# 19696 E 114 - QUALITÀ CERTIFICATA

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

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



## RISULTATI RAGGIUNTI

Dagli ultimi audit svolti dall'ente di certificazione accreditato DNV (Det Norske Veritas), sono emersi esiti molto 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 di Telefono Azzurro sottolineano la centralità dei ragazzi in tutte le attività;
- Il personale della linea d'ascolto 19696 e del servizio emergenza infanzia 114, si è dimostrato molto collaborativo, preparato e particolarmente orientato e motivato alla relazione con l'utente;
- Molto ben implementate le attività relative alla gestione della privacy e della sicurezza.

## Implementazione delle Survey online per le Agenzie del territorio

Durante il 2020 è stato implementato l'aggiornamento della procedura -diventata on line - "Survey di soddisfazione delle Agenzie" che consente ai Referenti degli enti locali attivati dagli operatori della Helpline 19696 di fornire un feedback e una valutazione sul proprio livello di soddisfazione rispetto al Servizio 19696 in modo semplificato e veloce. Lo strumento trova una collocazione fondamentale nel processo di estensione del Sistema Qualità della Helpline 19696, quale punto di partenza per l'analisi e lo sviluppo del Servizio in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie competenze. Inoltre, al fine di ricevere un maggior numero di Survey, è stata ulteriormente aggiornata la procedura per l'invio del questionario stesso: la Survey viene inviata durante il primo follow-up effettuato col Servizio (prima veniva inviato in sede di attivazione dell'Agenzia) direttamente con il Referente incaricato del caso. 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.



**116000**

**EMERGENZA BAMBINI SCOMPARSI**

# IL SERVIZIO 116000 NUMERO UNICO EUROPEO MINORI SCOMPARI

**116000** 

l'aiuto per ogni bambino scomparso



da la parte dei  
BAMBINI  
TELEFONO  
AZZURRO

**SE VEDI UN BAMBINO  
SOLO O ABBANDONATO**

chiama il **116000** 

l'aiuto per ogni bambino scomparso

  With the support of the  
Daphne Programme  
of the European Union  Missing  
Children  
Europe

[www.116-000.it](http://www.116-000.it)

## 116000 BAMBINI SCOMPARI

Dalla sua nascita nel 2009  
fino al 2020 sono stati  
gestiti **1.377 casi**

NEL 2020  
**87 casi gestiti**

**Dal 25 maggio 2009 - prima Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi - è attivo in Italia il 116000, Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi.**

Si tratta di un numero afferente al Ministero dell'Interno che, con la sottoscrizione di un Protocollo di Intesa, dal 2009 ne ha assegnato la gestione a Telefono Azzurro. Per far fronte al fenomeno dei minori scomparsi e all'eterogeneità dei casi che tale macrocategoria comprende, la Commissione Europea ha infatti destinato l'arco di numerazione 116 a servizi armonizzati a valenza sociale, costituendo così il servizio 116000 (una linea diretta per i minori scomparsi) ed esortando i Paesi membri a introdurlo e renderlo operativo.

**Il servizio - informato al principio del superiore interesse del minore - è gratuito, raggiungibile da telefonia fissa e mobile in tutta Italia, via mail e sito web, multilingue (italiano e inglese), attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.**

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

# 116000

## GLI INDICATORI PER IL 2020

### **Dal 25 maggio 2009 al 31 dicembre 2020, il 116000 ha gestito 1.377 casi**

I casi di minori stranieri non accompagnati gestiti dal servizio 116000 tra il 2009 e il 2020 sono stati relativamente pochi, ad eccezione del 2015 (46 casi), del 2016 (140 casi) e del 2017 (114 casi).

I casi di sottrazione genitoriale (nazionale ed internazionale) sono diminuiti nel corso del tempo, passando infatti dai 68 casi gestiti nel 2009 ai 4 gestiti nel 2019 e ai 5 nel 2020.

Le segnalazioni riguardanti la fuga da casa/istituto/comunità sono state 12 nel 2009, 16 nel 2010 e 20 nel 2011. Dal 2012 c'è stato un aumento dei casi, con un apice registrato nel 2013 (58 casi) e nel 2016 (65 casi). A partire dal 2017 i casi pervenuti sono diminuiti, fino al 2019 in cui ne sono stati registrati 20. I casi di fuga gestiti nel 2020 sono 39.

Le segnalazioni riguardanti casi di rapimento sono state in tutto 9. La maggior parte delle segnalazioni ha riguardato minori di età compresa tra i 15 e i 18 anni, di genere maschile. La regione presso cui sono state inoltrate il maggior numero di segnalazioni è il Lazio (23,5%), seguita dalla Lombardia (22,9%) e dalla Sicilia.

**Nel 2020 sono pervenute 87 segnalazioni, il 19% in meno delle segnalazioni pervenute nel 2019 (a causa delle restrizioni per il contenimento della pandemia da COVID-19 che hanno limitato la libertà di movimento e conseguentemente portato ad una riduzione dei casi di fuga, allontanamento, sottrazione e scomparsa).**

# 116000: LE ALTRE INIZIATIVE

## A.S. Roma

L'A.S. Roma ha avviato nel 2019 una collaborazione con Telefono Azzurro in Italia e con il National Center for Missing and Exploited Children negli Stati Uniti per sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema dei minori scomparsi, utilizzando gli account ufficiali del Club. La Società si è impegnata ad utilizzare i propri canali social in modo innovativo, soprattutto durante il periodo di calciomercato: infatti, il contenuto che annuncia ufficialmente un nuovo arrivo nella rosa giallorossa dà spazio a importanti informazioni relative a una serie di bambini scomparsi. La campagna ha portato al ritrovamento di otto minori scomparsi.

## Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi

In occasione del 25 maggio – Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi – Telefono Azzurro ha organizzato un evento (online) per riflettere sul fenomeno della scomparsa di minori insieme a relatori nazionali ed internazionali, Istituzioni e Forze dell'Ordine. In occasione della giornata, è stato prodotto e pubblicato il “Dossier sui bambini scomparsi (2020)” che raccoglie i dati del servizio 116000, una analisi del fenomeno della scomparsa a livello europeo ed internazionale e schede di approfondimento sulle diverse tipologie di scomparsa.

## Consulta Nazionale per le Persone Scomparse

Telefono Azzurro ha attivamente partecipato ai lavori della Consulta Nazionale per le Persone Scomparse, organismo istituito con decreto commissariale del 22 maggio 2019. Presieduta dal Commissario Straordinario del Governo per le persone scomparse, ufficio con cui Telefono Azzurro collabora da anni, la Consulta assicura un confronto permanente e continuo con le Associazioni nazionali dei familiari delle persone scomparse e le componenti istituzionali e del volontariato interessate al fenomeno.

## Protocollo di intesa con la Protezione Civile

Telefono Azzurro, tramite sottoscrizione di un protocollo di intesa con la Protezione Civile, ha messo a disposizione il numero 116000 (previo accordo con il Ministero dell'Interno e su richiesta del Dipartimento) a bambini e adulti che in situazioni traumatiche (ad esempio, fasi di emergenza a seguito di eventi traumatici a carattere nazionale) abbiano la necessità di segnalare la scomparsa di minori o ricevere supporto emotivo in relazione ad una scomparsa. Per sensibilizzare l'opinione pubblica sul fenomeno della scomparsa, sono stati realizzati post ad hoc sui canali social e sito web di Telefono Azzurro e articoli dedicati in diversi numeri di Azzurro Child.





# STORIE ED ESPERIENZE DI TELEFONO AZZURRO

## UNA SQUADRA DI CALCIO RITROVA BAMBINO



Una mattina un giornalista contatta il 116000, Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi, gestito in Italia da Telefono Azzurro. Il giornalista riferisce all'operatrice di aver ricevuto, presso il giornale locale in cui lavora, la segnalazione di avvistamento di un minore scomparso da parte di un cittadino tunisino. Il segnalante, infatti, avrebbe riferito al giornalista di aver avvistato in Tunisia un bambino allontanato dall'Italia dal padre e di cui la madre non avrebbe più notizie da circa una decina di anni. Il segnalante riferisce al giornalista di aver riconosciuto il minore grazie a un video dell'AS Roma. Il club, grazie ad una partnership con Telefono Azzurro e il National Center for Missing and Exploited Children, ha infatti lanciato una campagna sui social media in parallelo agli annunci dei nuovi acquisti della squadra, con lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sul fenomeno della scomparsa di minori. L'operatrice 116000, raccolta la segnalazione del giornalista, condivide gli elementi del caso con le Forze dell'Ordine competenti, le quali danno il via alle attività di ricerca del minore fino al suo ritrovamento e ricongiungimento con la madre.



# STORIE ED ESPERIENZE DI TELEFONO AZZURRO

## FUGA DA CASA



*Perviene sulla linea 116000 la telefonata della Signora Giulia, madre di Martina - di 14 anni - per segnalare la scomparsa della figlia, la quale si è allontanata da casa e di cui non avrebbe più notizie da quattro giorni. La madre riferisce all'operatrice che la minore sarebbe già fuggita di casa altre volte ma che solitamente rientrava dopo una giornata. La Sig.ra Giulia questa volta si dichiara particolarmente preoccupata perché Martina non risponderebbe al telefono e sembrerebbe essere sparita nel nulla. Aggiunge che la figlia starebbe passando un brutto periodo a causa della separazione dei genitori e problemi a scuola con i compagni. L'operatrice raccoglie tutte le informazioni utili e, durante la consulenza, la madre riporta il timore che la figlia si trovi in un luogo abbandonato in periferia della città, in cui ultimamente si ritrova con una nuova compagnia di amici. L'operatrice si mette subito in contatto con le Forze dell'Ordine e li aggiorna su quanto emerso durante la chiamata. Le Forze dell'Ordine si recano nel luogo indicato dalla madre e ritrovano Martina, mettendola al sicuro e riportandola a casa.*

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

Più nello specifico, si elencano di seguito le attività poste in essere nell'anno 2020 legate a MCE:

- Invio dei dati annuali del servizio 116000 per la compilazione dell'Annual Review 2019 di MCE.
- Nell'ambito del progetto AMINA, è stato pubblicato nel gennaio 2020 il report INTERACT.
- Partecipazione alle General Assembly di MCE tenutasi il 29 e 30 ottobre 2020 (online).
- Adesione alla campagna internazionale per la prevenzione contro la fuga e l'allontanamento casa/comunità/istituto - "Runaway Prevention Month" - tenutasi nel corso del mese di novembre
- Sottoscrizione del joint statement promosso da MCE "Child Rights NGOs urge MEPs to adopt interim legislation to combat child sexual abuse online" (6 ottobre 2020) insieme ad altre 28 associazioni e organizzazioni internazionali.
- Sottoscrizione del joint statement promosso da MCE "EU fails to uphold protection of children from sexual abuse online through technology", (23 dicembre 2020) insieme ad altre 24 associazioni e organizzazioni internazionali.
- Sottoscrizione della joint position promossa da MCE "The impact of the Pact on Migration and Asylum on children in migration" (dicembre 2020) ed inviata a europarlamentari, membri della Commissione Europea e della Commissione LIBE.
- Invio dati, notizie e buone pratiche per la newsletter mensile di MCE, che viene diffusa tra i membri del network.
- Adesione e partecipazione tramite campagna social al Not Found Day (25 settembre), giornata di promozione annuale del progetto NotFound promosso da MCE di cui Telefono Azzurro fa parte.
- Partecipazione al training "Child participation training" organizzato da MCE in data 13 ottobre 2020.
- Invio del contributo di Telefono Azzurro a MCE per la stesura del "Joint Comment on UN General Comment on children's rights in relation to the digital environment", inviato a nome del network con il contributo di tutti i suoi membri al Comitato ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (novembre 2020).
- Partecipazione alle "Membership & Communication Calls" di MCE organizzate periodicamente per scambio di buone pratiche, sinergie e modalità di collaborazione tra i vari membri.
- Partecipazione al simposio "Technology for Good: Engaging with the Public to Help Find Missing Children" organizzato da MCE in data 18 novembre, focalizzato sul ruolo delle nuove tecnologie nella ricerca di minori scomparsi.
- Contribuito alla redazione dell'ultima versione dell'Hotline Operator Handbook (2020), una guida operativa completa rivolta agli operatori e alle operatrici delle hotlines 116000, che sarà pubblicata nel 2021.

Più nello specifico, si elencano di seguito le attività poste in essere nell'anno 2020 legate all' International Centre for Missing & Exploited Children (ICMEC):

- Scambio di buone pratiche e condivisione di dati.
- Partecipazione al webinar "Trafficking in persons: an invisible reality" organizzato da ICMEC in occasione del World Day Against Trafficking (30 luglio 2020).
- Partecipazione al webinar "Online grooming of children for sexual purposes" organizzato da ICMEC e UNODC (25 giugno 2020).
- Partecipazione al webinar "Missing children: the pandemic impact on missing children and their needs" organizzato da ICMEC.

**116000**  
NUMERO EUROPEO  
MINORI SCOMPARSI

# SCOMPARSA DI MINORI

**1290**

totale casi gestiti 2009 - 2019

**52**

1 gen - 31 ago 2020\*

## **414** FUGA DA CASA, ISTITUTO O COMUNITÀ

casi gestiti tra il  
2009 e 2019

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



**38**

casi gestiti  
nel 2020\*

## **ALLONTANAMENTO VOLONTARIO O INVOLONTARIO**

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

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



## **77** SOTTRAZIONE NAZIONALE

casi gestiti tra il  
2009 e 2019

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

# SOTTRAZIONE INTERNAZIONALE

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

# 267

casi gestiti tra il 2009 e 2020\*



# 8

casi gestiti tra il 2009 e 2020\*

## RAPIMENTO

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

## MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

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

# 324

casi gestiti tra il 2009 e 2019

# 36

casi gestiti nel 2020\*



# STORIE ED ESPERIENZE DI TELEFONO AZZURRO

## SOTTRAZIONE INTERNAZIONALE



*A giugno 2020, il servizio 116000 viene contattato da un padre che riporta la scomparsa del figlio di 6 anni. Il bambino era stato sottratto dalla madre non appena terminato il lockdown. La madre, infatti, non appena allentate le restrizioni per il contenimento del contagio e aperti i confini internazionali, si era recata con il figlio in Francia e aveva fatto così perdere le sue tracce. Da quando si è allontanata da casa con il bambino, il padre non ha più contatti con il figlio e non sa dove si trovino lui e la madre. Il servizio 116000 ha quindi raccolto tutti gli elementi utili e si è messo in contatto con il 116000 attivo in Francia. Le Forze dell'Ordine e i due servizi 116000 hanno collaborato insieme alla risoluzione del caso fino al ritrovamento del minore e al suo ricongiungimento con il padre.*

# I NETWORK INTERNAZIONALI

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.

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 Child 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.



# SCUOLA-EDUCAZIONE



# A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO: IL SETTORE SCUOLA-EDUCAZIONE

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



# IL LAVORO DEL SETTORE SCUOLA-EDUCAZIONE NEL 2020



La pandemia di Covid19 e la conseguente emergenza sanitaria globale ha condizionato in modo importante le attività svolte dal Settore Scuola-Educazione di Telefono Azzurro. Sono state interrotte tutte le attività in presenza nelle scuole sin dal mese di marzo 2020. L'Associazione ha tuttavia continuato a lavorare costantemente nella realizzazione di interventi ad hoc sfruttando tutte le possibilità offerte dal digitale.

**Telefono Azzurro ha sostenuto nel corso del 2020 la necessità di mettere in campo tutte le misure per tutelare la sicurezza dei cittadini e contemporaneamente garantire l'istruzione che è un diritto fondamentale.**

I bambini e i ragazzi hanno infatti pagato un prezzo sproporzionato alle conseguenze delle emergenze. La didattica in presenza è una componente cruciale per la formazione e la costruzione di relazioni sociali, amicali e affettive. La scuola oltre a potenziare lo sviluppo cognitivo, rappresenta il luogo dove si fondano le competenze che nascono rapportandosi con gli altri.

La chiusura delle scuole ha inoltre colpito maggiormente le famiglie più fragili, approfondendo le disuguaglianze tra gli studenti.

L'associazione è stata scelta da subito dal Ministero dell'Istruzione per lo sviluppo di numerosi progetti, condividendo l'idea che il digitale

sia una risorsa che offre l'opportunità di mantenere vivo il rapporto tra la comunità scolastica, formata da alunni e docenti, e la Scuola. Attraverso la didattica digitale, infatti, il Ministero dell'Istruzione ha creato un ambiente di lavoro per supportare gli istituti che hanno attivato forme di didattica a distanza e, all'interno di questo spazio, Telefono Azzurro ha messo a disposizione la propria esperienza proponendo webinar tematici e consigli per ragazzi e famiglie. Con il FEM - Future Education Modena, Telefono Azzurro ha lanciato il progetto di peer education dal titolo Sfide, nel quale i ragazzi delle scuole medie e superiori sono coinvolti, attraverso i loro docenti, per 8 settimane nel realizzare video pillole informative sul coronavirus. La seconda proposta ha riguardato la collaborazione a SOS didattica a distanza, iniziativa attivata dall'Unità Nazionale eTwinning, che

fornisce una serie di materiali, risorse, forum tematici e eventi online al fine di supportare i docenti e le scuole. Telefono Azzurro si inserisce in questo progetto proponendo webinar per i docenti che si basano sulle tematiche trattate nel progetto Sfide. Infine, da segnalare la collaborazione con Attiviamo Energie Positive, progetto di Produzione dal Basso, che propone un ciclo di formazione e webinar gratuiti nel quale Telefono Azzurro collabora realizzando un approfondimento sulla sicurezza in Rete di bambini e adolescenti, con un focus specifico sulla situazione attuale, rivolto agli adulti.



# SCUOLA-EDUCAZIONE: GLI INDICATORI PER IL 2020

**Nel complesso le attività realizzate hanno raggiunto più di 23 mila utenti (tra studenti, studentesse e adulti di riferimento), tramite la realizzazione di webinar realizzati in collaborazione con diversi partner, ma anche tramite il lavoro del team di volontari di che con grande impegno ha continuato a portare nelle scuole di tutta Italia i laboratori di Telefono Azzurro sfruttando la Rete e il digitale.**

I progetti realizzati, in particolare durante il periodo di lockdown, hanno permesso a molti docenti e studenti di poter fare affidamento sul lavoro di Telefono Azzurro nei mesi in cui è stato impossibile per tanti bambini e adolescenti frequentare la scuola.

Anche nel corso del 2020, nonostante le difficoltà date dalla chiusura delle scuole, le attività svolte dai volontari di Telefono Azzurro e dai volontari del progetto di Servizio Civile Universale sono state numerose e diffuse nell'intero territorio nazionale.

Le attività svolte dai volontari

- il **laboratorio** (soluzione più richiesta);
- il **dibattito in plenaria** - attività formativa utilizzata maggiormente con studenti più grandi (>13 anni) che può includere anche più di un gruppo classe;
- programma di **Peer Education** - intervento di comprovata efficacia che prevede la formazione di un piccolo gruppo di "educators" composto da studenti che a cascata andranno a formare i propri pari;
- **Formazione Docenti e Genitori** - formazione dedicata agli adulti;
- **Eventi** - Eventi speciali come il Safer Internet Day e la Giornata Mondiale dei Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, in cui Telefono Azzurro organizza incontri e maratone (online e in presenza) con protagonisti studenti e studentesse di tutta Italia.

Nel complesso le attività di volontariato del settore Scuola-Educazione hanno raggiunto nel 2020 più di 7 mila persone.

- **Persone raggiunte totale**

**7.000**

- **Studenti raggiunti:**

**641**

- **Adulti raggiunti:**

**608**

# LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI SCUOLA-EDUCAZIONE NEL 2020

Il processo formativo del volontario 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).

Telefono Azzurro ha inoltre creato un kit formativo per i volontari 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.

## LA NUOVA ACADEMY DI TELEFONO AZZURRO

Ai volontari di Telefono Azzurro viene fornito accesso alla nuova e innovativa piattaforma di formazione chiamata Academy Azzurro e raggiungibile tramite registrazione alla pagina <https://academy.azzurro.it/>.

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, Cittadinanza Digitale...).
- Corsi specifici dedicati a professionisti del mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

# I PROGETTI SCUOLA-EDUCAZIONE NEL 2020



## MAESTRI D'ITALIA

Telefono Azzurro ha preso parte all'iniziativa "Maestri d'Italia", un ciclo di lezioni online nato con l'obiettivo di portare nelle case degli italiani, durante l'emergenza Covid-19, la cultura digitale attraverso la testimonianza di personaggi pubblici e format di apprendimento anche per i più piccoli, facendo così conoscere tutte le potenzialità di Internet.

L'iniziativa è stata lanciata da Tim ad aprile 2020 e si è inserita nell'ambito del più vasto progetto "Operazione Risorgimento Digitale", una grande alleanza tra istituzioni, imprese e terzo settore che la compagnia telefonica ha sviluppato per favorire la diffusione delle competenze digitali tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. Gli esperti di Telefono Azzurro hanno offerto le proprie competenze sui temi della relazione con l'infanzia in situazioni emergenza, ma anche sui temi del cyberbullismo e della sicurezza in Rete e creato 7 appuntamenti video in collaborazione con Future Education Modena:

1. A caccia di fake news, 5 regole per trovarle
2. Trollare e blastare: cosa succede nelle chat dei giochi online - esiste la gentilezza
3. Le dinamiche dei videogiochi online e la Gaming Netiquette
4. Come ti senti? Stare bene e usare il proprio tempo online
5. Io sono un robot: meet me online
6. Share & Like: condividere le informazioni trovate online
7. Come viaggiano le informazioni in rete

Nel complesso le puntate hanno raggiunto 4528 visualizzazioni nell'anno 2020, ma continueranno ad essere un valido supporto per la didattica a distanza anche nell'annualità 2021.

## WEBINAR FORMATIVI PER DOCENTI

Nell'ambito della riorganizzazione delle attività durante il periodo di lockdown Telefono Azzurro in collaborazione con diversi partner ha organizzato una serie di interventi formativi dedicati ai docenti delle scuole di vario ordine e grado e adulti di riferimento. Il team del Settore Scuola-Educazione e del Centro Studi e Ricerche di Telefono Azzurro ha realizzato in breve tempo un Curricula digitale dedicato a docenti e adulti di riferimento per aiutarli ad affrontare il difficile periodo caratterizzato dalla pandemia.

Gli interventi sono stati realizzati in collaborazione con partner esperti del settore e presentati in occasione di eventi importanti di carattere nazionale come la Milano Digital Week.



### Coronavirus. Impariamo ad informarci

SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO

Gli studenti avranno il compito di creare delle pillole informative dedicate ai loro colleghi più piccoli (alumni della scuola primaria) in cui danno informazioni e consigli sul Coronavirus, partendo dalle indicazioni fornite da Telefono Azzurro nell'articolo "In che modo parlare".



IN COLLABORAZIONE CON  Telefono

## FUTURE EDUCATION MODENA

Sono stati prodotti 3 appuntamenti live ospitati da Future Education Modena in cui si sono trattati i temi della sicurezza in rete per i più piccoli. Agli eventi hanno partecipato 776 utenti.

## INDIRE

L'associazione è stata ospite dell'Istituto nazionale di documentazione innovazione e ricerca educativa (INDIRE) e del network eTwinning in occasione di 3 appuntamenti live in cui si sono approfondite le tematiche della: Gestione delle informazioni online, benessere digitale, gestione delle paure nei più piccoli. Agli eventi hanno partecipato 330 docenti.



# AZZURRO ACADEMY



*La Porta di Accesso al nostro Know-How*





## <http://academy.azzurro.it>

Operando in prima fila nella tutela dei bambini Telefono Azzurro ha potuto consolidare nel tempo asset strategici per la sua Mission:

- Ha maturato un know-how unico in materia di disagio dei bambini e adolescenti e rischi derivanti dall'accesso inconsapevole al mondo virtuale e delle nuove tecnologie di interazione;
- Interagisce all'interno dei principali network internazionali, nei quali molto spesso rappresenta il nostro Paese e le principali dinamiche in atto, collezionando allo stesso tempo dati e conoscenze provenienti dagli altri contesti territoriali;
- È un punto di ascolto e di supporto riconosciuto da bambini e adulti, il che consente un continuo contatto con le istanze di supporto, garantendo un'osservazione privilegiata delle tendenze più generali;
- Sa dialogare con le Istituzioni, con le eccellenze in ambito accademico e con i player tecnologici che condividono i valori di Telefono Azzurro e la sua volontà di accompagnare bambini e giovani nel cogliere le reali opportunità offerte dalle nuove tecnologie, operando in sicurezza e nel rispetto degli altri;
- Ha maturato una solida esperienza nella progettazione e realizzazione di iniziative innovative a beneficio delle giovani generazioni, in numerose aree di intervento.

Ne deriva, in tal senso, un patrimonio di informazioni assolutamente rilevante che Telefono Azzurro ha valorizzato nel suo impegno a livello operativo, traducendo quanto appreso in metodologie e procedure all'avanguardia nell'intervento a tutela dei bambini. Con le iniziative di formazione promosse finora si è, poi, inteso dare maggiore diffusione alle soluzioni di Telefono Azzurro e rafforzare il dialogo con bambini ed adulti, come dimostrano le rilevanti iniziative promosse nel 2020. In prospettiva 2021 Telefono Azzurro ha ravvisato l'importanza di investire ulteriormente sul trasferimento di know-how e sul consolidamento delle competenze di bambini, adolescenti e adulti, attraverso la creazione di una piattaforma digitale dove concentrare le attività di formazione a distanza afferenti alle varie iniziative.

In tale ottica Azzurro Academy potrà rappresentare, attraverso il suo portale online, un punto di riferimento permanente a disposizione di genitori, insegnanti e ragazzi, al fine di sensibilizzare e formare gli adulti e tutta la comunità educante a 360° sui temi della tutela e della protezione dell'infanzia, garantendo contenuti di qualità inseriti in un modello condiviso e validato e in linea con i più innovativi approcci internazionali. Tra le prime iniziative di Azzurro Academy ci sarà il progetto Cittadinanza Digitale, supportato da Google.org, pensato per il mondo della scuola, cui seguiranno altri importanti programmi di formazione che, rivolgendosi al più ampio universo di professionalità e componenti della società civile che interagiscono quotidianamente con bambini e adolescenti, potranno aiutarli nella comprensione del punto di vista dei ragazzi, delle loro aspettative e delle loro ansie ed incertezze, in linea con la mission di Telefono Azzurro.

# MILANO DIGITAL WEEK

La prima edizione interamente online della Milano Digital Week, si è svolta dal 25 al 30 maggio ed ha visto Telefono Azzurro tra i protagonisti della sezione “Bambini”. Un laboratorio di trasformazione digitale con oltre 500 eventi in cui Telefono Azzurro si inserisce con i suoi esperti per promuovere momenti di riflessione e interazione sui temi del cyberbullismo e della sicurezza in rete.

Nella stessa cornice l'associazione ha anche collaborato con il FEM per la realizzazione di 3 eventi live formativi dedicati ai professionisti dell'infanzia e in particolare ai docenti. In ogni appuntamento è stata presentata la linea 114 Emergenza Infanzia.

Nel complesso 116 partecipanti hanno fruito della formazione offerta.

25-30 **MILANO**  
**05 DIGITAL**  
**20 WEEK**  
Online edition



## Vivi Internet, al meglio▲

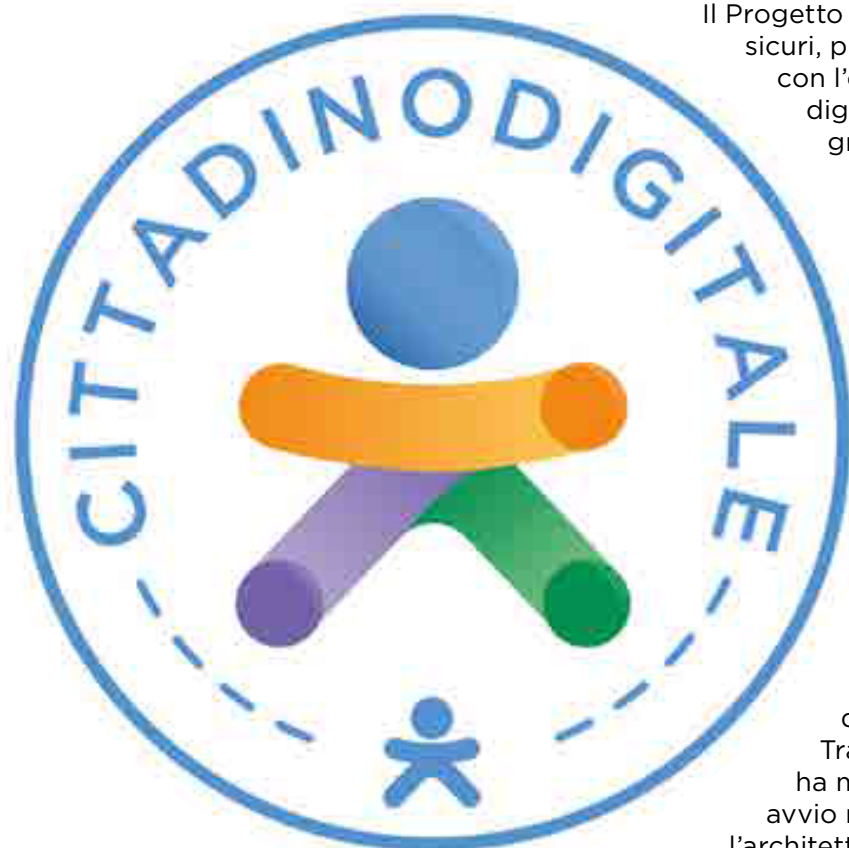


**Webinar martedì 26 maggio - ore 14**

Destinato a docenti  
ed educatori

In collaborazione con  
Associazione Italiana Formatori

# PROGETTO “CITTADINANZA DIGITALE: PIÙ CONSAPEVOLI, PIÙ SICURI, PIÙ LIBERI”



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

Il progetto, promosso con il supporto di Google.org punta a sostenere l’acquisizione di competenze digitali, di strumenti e di una più profonda conoscenza delle dinamiche che vivono bambini e adolescenti nella dimensione virtuale. Tali elementi appaiono, infatti, fondamentali, per promuovere una più consapevole interazione tra docenti e studenti ed accompagnarli nella gestione della quotidianità online.

Tra ottobre e dicembre 2020 il progetto ha mosso i primi passi, con l’evento di avvio nel quale è stato possibile presentarne l’architettura complessiva e i molteplici percorsi di approfondimento, che verteranno sui seguenti temi:

- Comunicazione e linguaggio digitale, anche in relazione a fenomeni quali il cyberbullismo, la discriminazione e la violenza online
- Condivisione, privacy e digital reputation
- Gaming e videogiochi online
- Relazioni online e consenso, al fine di soffermarsi sulle relazioni affettive e amicali online, approfondendo i temi del consenso, della fiducia e dei confini, ed i rischi di incorrere in fenomeni quali sexting, sextortion e revenge porn
- Impronta digitale
- Generazione e valutazione dei contenuti nell’infosfera
- Screen time e benessere, al fine di comprendere come valutare la qualità del tempo trascorso.

Il progetto, la cui conclusione è prevista a dicembre 2021, punta a coinvolgere più di 10miladocenti e oltre 600mila ragazzi attraverso percorsi formativi e campagne di comunicazione e sensibilizzazione. I moduli sono disponibili su <http://academy.azzurro.it>

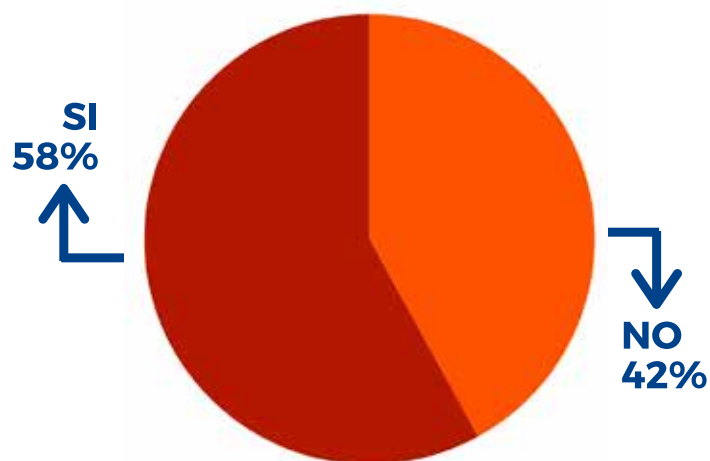


Intervento di Paola Pisano, ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione all'evento di lancio lancio Cittadini Digitali Cittadinanza Digitale, ottobre 2020

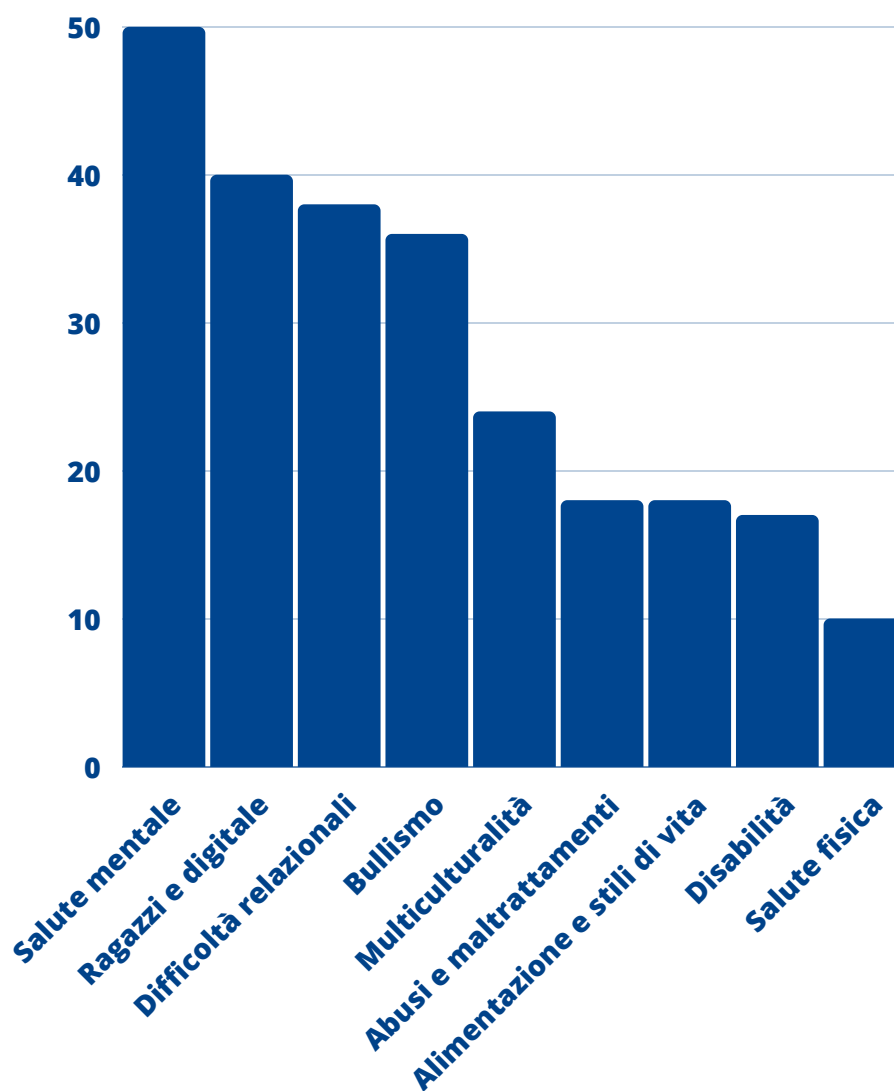


Intervento di Lucia Azzolina, ministro dell'Istruzione all'evento di lancio lancio Cittadini Digitali Cittadinanza Digitale, ottobre 2020

Senti di aver ricevuto un'adeguata formazione sui rischi/pericoli e sulle opportunità del mondo digitale?



Su quali temi senti il bisogno di avere più formazione?





# “VIVI INTERNET, AL MEGLIO”

Il progetto “Vivi internet, al meglio” Telefono Azzurro, 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.

Nel corso degli anni 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.

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
- Impara a distinguere il vero dal falso
- Custodisci le tue informazioni personali
- Diffondi la gentilezza
- Nel dubbio, parlane.

Avviato a dicembre 2018 il Progetto si è svolto in nove Regioni e ha coinvolto 3.161 docenti e si è concluso a luglio 2020.

In totale si sono svolti 92 training meeting in cui si sono raggiunti 10.255 docenti in modo diretto e 584.787 studenti in modo indiretto.

# PROGETTO COVID



Il progetto, finanziato dal Ministero dell'Istruzione, prevede la collaborazione con il Dipartimento di Psicologia Dei Processi di Sviluppo e Socializzazione dell'Università Sapienza di Roma e Skuola.net con interventi a supporto di studenti, insegnanti e genitori in risposta all'emergenza COVID-19.

Gli interventi previsti riguardano il potenziamento della Helpline di Telefono Azzurro e della dotazione strumentale per gli operatori, campagne di comunicazione a supporto della didattica a distanza, anche su web e tramite stampa, la realizzazione di video con psicologi e influencer e una ricerca con studenti e insegnanti (scuola secondaria di I e II grado), con lo scopo di indagare il benessere psico-fisico degli studenti e dei docenti, in relazione alla pandemia e in tema di Didattica a Distanza e di utilizzo di canali e strumenti digitali.



# PROGETTI 440

## Progetto 440 A

Il progetto, finanziato dal Ministero dell'Istruzione, in collaborazione con l'Istituto Superiore A.Volta, Sassuolo, Modena prevede il supporto agli studenti nella ripresa della scuola e nel favorire la rielaborazione dei cambiamenti avvenuti nei mesi di emergenza sanitaria. Oltre all'Ascolto e la Consulenza è prevista un'attività di formazione sul benessere e la sicurezza in Rete, in virtù dell'aumento del tempo trascorso online durante la pandemia.

Il progetto prevede l'elaborazione di 1 decalogo con definizione dei problemi e indicazioni rispetto ai servizi da contattare, 2 pillole video con uno Youtuber che tratti i temi del cyberbullismo e degli hate speech, l'elaborazione di materiale ad hoc e il potenziamento del servizio di ascolto 19696.

## Progetto 440 B

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

Il progetto prevede l'elaborazione di contenuti e materiali ad hoc, la registrazione di un webinar dedicato a pandemia e tecnologie digitali, la creazione di un minisito dedicato su [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it) il potenziamento del servizio di ascolto 19696.





# SAFER INTERNET CENTRE GENERAZIONI CONNESSE



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 un rinnovato ambiente di apprendimento online. I docenti possono 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 di un documento 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.

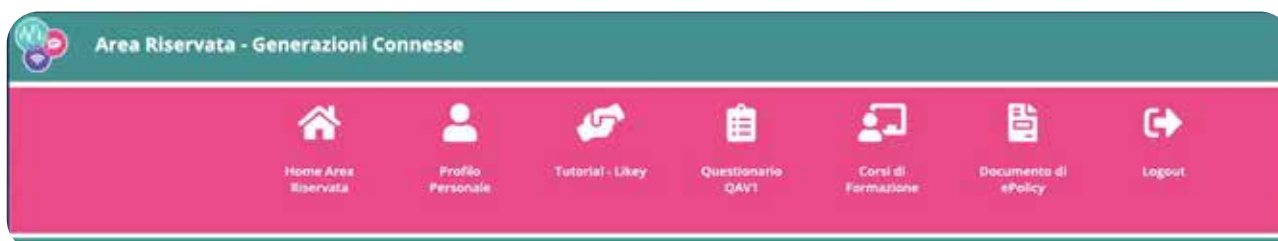
Nello specifico, è un documento programmatico autoprodotta dalla scuola volto a descrivere:

- il proprio approccio alle tematiche legate alle competenze digitali, alla sicurezza online e ad un uso positivo delle tecnologie digitali nella didattica;
- le norme comportamentali e le procedure per l'utilizzo delle Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) in ambiente scolastico;
- le misure per la prevenzione;
- le misure per la rilevazione e gestione delle problematiche connesse ad un uso non consapevole delle tecnologie digitali.

SIC IV In numeri da gennaio 2019 a dicembre 2020

Dati raggiunti dalla piattaforma di progetto:

- Numero di scuole che ha effettuato l'accesso alla piattaforma di progetto: 5250
- Numero di scuole che ha completato il questionario iniziale: 3777



# PROGETTO RETE SICURA

- Numero di scuole che si è dotata del documento di ePolicy: 2567
- Numero di Docenti: 5372
- Numero di studenti raggiunti: 1568
- Numero di Genitori: 406

Rete Sicura è un programma di prevenzione avviato a dicembre 2020 con il contributo del Fondo di Beneficenza Banca Intesa San Paolo e punta a contribuire, in accordo con l'insieme di attività e iniziative di Telefono Azzurro, alla creazione di condizioni utili per un accesso in sicurezza ai canali web e social, rafforzando le competenze e la consapevolezza di bambini e adolescenti e accompagnando il mondo degli adulti che compongono le comunità educanti, nell'assunzione di modelli positivi di guida ed orientamento per le giovani generazioni.

In particolare, il progetto si rivolge a

- bambini e adolescenti (in particolare nelle fasce di età 11-13 e 14-17) per giocare, imparare e socializzare online in modo intelligente, sicuro e responsabile (con un attestato finale di partecipazione);
- adulti che compongono la comunità educante.

Interagendo quotidianamente con le giovani generazioni, Telefono Azzurro ha sviluppato un punto di osservazione privilegiato sulle sfide che i giovani affrontano all'interno dell'universo digitale e sviluppato strumenti innovativi volti a prevenire abusi, disagio e traumi, mitigare i rischi derivanti dall'utilizzo non consapevole delle nuove tecnologie e promuovere l'educazione digitale e la sensibilizzazione ad un uso consapevole delle potenzialità della Rete.

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

L'evoluzione tecnologica è attraente, stimolante ma necessita di abilità di governo - di una digital & media literacy - che i ragazzi spesso non hanno. Da diversi anni, ormai, la violenza online ha assunto molteplici forme, dal cyberbullismo all'hate speech, dall'istigazione a commettere atti autolesivi, all'area dell'affettività e della sessualità (grooming, sextortion, minori che accedono a contenuti pornografici, pedopornografia).

Il progetto prevede un sistema articolato di azioni formative ed informative finalizzate all'implementazione del programma di prevenzione Rete Sicura che, attraverso la formazione a distanza, può raggiungere un elevato target di beneficiari, tra le giovani generazioni e gli adulti. L'obiettivo è, in particolare, quello di raggiungere 1.700

# PROGETTO CARE

bambini e adolescenti e almeno 500 figure adulte all'interno della comunità educante, in particolare insegnanti, allenatori e genitori.

Il progetto **CARE, Leaving with Care - Living with Care** ha come obiettivo la riduzione del trauma che potrebbe essere associato all'allontanamento dalla famiglia di origine.

Il progetto vuole promuovere il coordinamento intersettoriale, la cooperazione tra autorità pubbliche, ONG e istituzioni educative, rafforzare le competenze in termini di risposta al trauma, aumentare le conoscenze degli insegnanti e favorire lo scambio di



The screenshot shows the website for 'LEAVING WITH CARE (CARE) LIVING WITH CARE'. The navigation menu includes: Home, The CARE project, News & Events, Library, Partners, Contact, and Subscribe. The main content area features the title '2. 'ASSOCIAZIONE SOS IL TELEFONO AZZURRO ONLUS, Italy' and a detailed description of the organization's services, including helpline and hotline, education and awareness projects, and the 116000 missing child service. The Telefono Azzurro logo is also visible, with the tagline 'Dalla parte dei Bambini'. At the bottom, it says 'VISIT AT [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)'.



## CYBERBULLISMO

Con il termine cyberbullismo si intende una forma di prevaricazione mirata a danneggiare una persona o un gruppo, ripetuta e attuata attraverso l'utilizzo della Rete

## SITI PRO-SUICIDIO

Costituiscono dei luoghi nel cyber spazio (siti, blog, ecc.) che giustificano il suicidio e scoraggiano l'uso di risorse supportive per chi soffre di problematiche psicopatologiche, anche proibendo l'ingresso nei forum di discussione a chi, ad esempio, cerca di fornire un aiuto o dare dei consigli utili per allontanare l'idea suicidaria.

## LA MAPPA DEI PERICOLI DELLA RETE

## SITI PRO-ANORESSIA E PRO-BULIMIA



Luoghi virtuali (prevalentemente blog, ma anche forum e profili su social network) in cui vengono diffusi consigli e tecniche mirate a contrastare la fame e promuovere l'assunzione di comportamenti alimentari disfunzionali.

## VIDEOGIOCHI E GIOCHI D'AZZARDO ON LINE



Dai dati della ricerca di Telefono Azzurro e Doxakids emerge che quasi 1 ragazzo su 2 degli 8-11enni utilizza le app del proprio smartphone principalmente per giocare online. Inoltre il 21% degli 8-11enni gioca almeno due ore al giorno. Alcuni tipi di piattaforma offrono giochi caratterizzati da un meccanismo di accesso gratuito (meccanismo free-to-play che consente di scaricarli e utilizzarli a costo zero) ma al loro interno includono contenuti extra a pagamento o funzioni sbloccabili solo con abbonamenti a pagamento.

Il gioco d'azzardo online, che è cosa diversa dal videogioco, in molti casi sfugge alle restrizioni di età vigenti del nostro paese, stabilite proprio per la protezione dei minori.



## SEXTING

Riguarda lo scambio di immagini o video - in particolare via smartphone o chat di social network - che ritraggono persone minorenni nude, seminude o in atteggiamenti sessuali. Un esempio pratico sono quelle situazioni in cui gli adolescenti producono e condividono in maniera consensuale immagini "sexy" di se stessi, spesso tra fidanzati/e, utilizzando lo smartphone che possiedono ormai in età sempre più precoce.

## PEDO-PORNOGRAFIA ONLINE

È un reato che consiste nel produrre, divulgare, diffondere e pubblicizzare immagini o video ritraenti persone minorenni coinvolte in comportamenti sessualmente espliciti, concrete o simulate o qualsiasi rappresentazione degli organi sessuali a fini soprattutto sessuali.

## DIPENDENZA DA INTERNET

Utilizzo eccessivo e incontrollato di Internet che, come altre dipendenze, può causare o essere associato a isolamento sociale, sintomi da astinenza, problematiche a livello scolastico e "craving" [irrefrenabile voglia di utilizzo della Rete]. Spesso accade che l'utilizzo incontrollato di Internet nasconda altri tipi di dipendenze, rendendo più complessa la discriminazione della reale problematica.

## GROOMING O ADESCAMENTO ONLINE

È una tecnica di manipolazione psicologica che gli adulti potenziali abusanti, utilizzano per indurre i bambini/e o adolescenti a superare le resistenze emotive e instaurare una relazione intima e/o sessualizzata. Gli adulti interessati sessualmente a bambini/e e adolescenti utilizzano anche gli strumenti (chat, sms social network, ecc) messi a disposizione dalla Rete per entrare in contatto con loro.

## RISCHI LEGATI ALL'E-COMMERCE

I rischi legati all'e-commerce sono molti: talvolta si verificano vere e proprie truffe (tra cui la spedizione di prodotti contraffatti, la mancata spedizione o, in caso di servizi, la mancata erogazione), talvolta ritardi eccessivi nella consegna, mancata conformità dei beni, eccetera. Rischi specifici sono legati anche alla raccolta, alla conservazione e all'utilizzo dei dati personali dei clienti, sia quelli riferiti ai mezzi di pagamento, che quelli utilizzabili nell'ambito del marketing a fini di identificazione, profilazione e mailing: sempre più frequentemente gli shop online cedono a terzi questi dati, che hanno un certo valore commerciale. Vi è poi il rischio di subire un furto di identità.



# UNO SGUARDO AI PROGETTI FUTURI IL 2021

buone pratiche ed esperienze tra i diversi paesi dell'UE.

Sono previste attività fino ad aprile 2022 per favorire il coordinamento intersettoriale, lo sviluppo di un tool kit formativo e la definizione di un approccio europeo, tramite checklist e strumenti di lavoro per Forze dell'Ordine, Servizi Sociali, Insegnanti e staff medico. Seguirà la formazione di figure professionali oltre ad attività per coinvolgere le istituzioni ed eventi dedicati agli insegnanti, oltre a un documentario che racconti l'esperienza dei bambini.

Oltre alla prosecuzione e sviluppo nel 2021 dei progetti:

- **Cittadinanza Digitale** (fino a dicembre 2021)
- **Rete Sicura** (fino a dicembre 2021)
- **Care** (fino a aprile 2022).

Telefono Azzurro ha già pianificato i seguenti progetti che vedranno il loro avvio nel 2021:

## Digital HUB

In prospettiva 2021 Telefono Azzurro ha avviato la definizione del Digital Hub, ovvero il centro di competenza di Telefono Azzurro, specializzato sul mondo Digital.

Telefono Azzurro intende rafforzare la cooperazione tra le Istituzioni, le aziende e il mondo della ricerca, creando un luogo virtuale e fisico di confronto nel quale lavorare alla costruzione di soluzioni concrete ed innovative alle sfide che il mondo digitale pone nei confronti di bambini e adolescenti. Il Digital Hub sarà attivato a Milano, in considerazione del ruolo strategico che tale area riveste a livello nazionale sui temi connessi al Digitale, con la presenza delle più importanti realtà del settore ed eccellenze accademiche.

## SIC V

Anche nel 2021 proseguirà la partecipazione di Telefono Azzurro al progetto Safer Internet Centre, co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Connecting Europe Facility.

# OBIETTIVI SCUOLA-EDUCAZIONE PER IL 2021

- **Nuove scuole raggiunte:** **+2.000**
- **Studenti raggiunti:** **+150.000**
- **Docenti raggiunti:** **+15.000**
- **Genitori raggiunti:** **+10.000**
- **Numero di scuole registrate che completano il documento di ePolicy:** **+500**



## PROGETTO POVERTÀ EDUCATIVA

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

# 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.

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 ed adeguato alle istanze che i ragazzi pongono quotidianamente.

**L'anno 2020 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. La pandemia ha notevolmente impattato sulla salute psico-fisica e sul benessere dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie.** Telefono Azzurro, anche per quanto riguarda l'area del Centro Studi, ha immediatamente lavorato al fine di elaborare pubblicazioni e documenti, che contenessero indicazioni, informazioni e consigli su come gestire l'emergenza e su come parlare ai più piccoli del Coronavirus. I contenuti sono anche stati tradotti in best practice, al fine di garantire il benessere e la tutela dei bambini e degli adolescenti, anche a fronte delle restrizioni e dell'incertezza connesse alla pandemia.

# LE ATTIVITÀ DEL CENTRO STUDI NEL 2020

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

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

- Annual Report 2020 e report periodici
- Focus di analisi dati sulle tematiche di interesse dell'Associazione
- 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
- Linee di ascolto 19696, chat e altri canali web
- Annual Report 2020 e report periodici
- Focus di analisi dati sulle tematiche di interesse dell'Associazione
- 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 dei servizi 114, 19696 e 116.000 ai network europei e internazionali: INHOPE, Insafe, Child Helpline International (CHI) e Missing Children Europe (MCE)

Ricerche, pubblicazioni e dossier:

- Realizzazione della ricerca in collaborazione con Doxakids, sulle abitudini delle famiglie e dei bambini e adolescenti in tempo di Coronavirus. I risultati della ricerca sono stati divulgati in occasione del 20 novembre 2020, Giornata dedicata all'Anniversario della Convenzione ONU per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.
- Guida "Quello che è importante che tu sappia sull'Abuso Sessuale: Una guida di riferimento per i ragazzi"
- Dossier "Giornata Europea per la Protezione dei Minori Contro lo Sfruttamento e l'Abuso Sessuale"
- Glossario "Chiamiamo le cose con il loro nome: Glossario dell'abuso per Genitori e Figli"
- Dossier "La Salute Mentale dei Bambini e degli Adolescenti in Tempi di Coronavirus"
- Infografica: La violenza offline e online nei confronti di bambini e adolescenti
- Coronavirus: come affrontare la paura
- Coronavirus: come parlarne ai bambini
- Coronavirus: le domande dei bambini
- Coronavirus: consigli sulle attività da organizzare a casa
- Informazioni per i genitori su come riconoscere e affrontare la paura insieme ai bambini e adolescenti
- Dossier sui bambini scomparsi

## Documenti tecnici per Ministeri, altre istituzioni e altri Enti

Elaborazione della relazione per il Parlamento (ex lege 269/1998), contenente i dati 2019 e 2018 dei servizi 19696 e 114 Emergenza Infanzia sui casi gestiti per abuso e violenza a danno di minori e l'approfondimento di un caso di sfruttamento sessuale

## Organizzazione di convegni e conferenze

Telefono Azzurro partecipa al Safer Internet Day organizzando degli incontri nelle sedi di Roma, nella Sala Polifunzionale del Consiglio dei Ministri e al Binario F e di Milano, con un incontro presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore.  
10-11 febbraio 2020

Telefono Azzurro organizza un dibattito in live streaming sulla piattaforma dell'Ansa, in occasione della Giornata Nazionale contro la pedofilia e la pedopornografia.  
5 maggio 2020

Giornata internazionale dei bambini scomparsi. Telefono Azzurro organizza un convegno online sul fenomeno della scomparsa dei minori, con esponenti delle maggiori istituzioni nazionali e internazionali.  
25 maggio 2020

Convegno per il lancio del Progetto Cittadinanza Digitale, Roma  
7 ottobre 2020

Convegno in occasione della Giornata europea per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale (20/11) Convegno in occasione dell'Anniversario della Convenzione ONU per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza  
18 novembre 2020

# SAFER INTERNET DAY 2020 - LA GIORNATA MONDIALE PER LA SICUREZZA IN RETE

## Rendiamo il web un posto più sicuro. #noncascarci

L'11 febbraio si è celebrato, in contemporanea in oltre 100 nazioni di tutto il mondo, il Safer Internet Day, la Giornata mondiale per la sicurezza in Rete istituita e promossa dalla Commissione Europea, giunta alla sua XVII edizione. Telefono Azzurro ha fatto sentire la sua voce anche quest'anno promuovendo tre importanti appuntamenti. "Rendiamo il web un posto più sicuro", due giornate di confronto e dibattito, con protagonisti i bambini e gli adolescenti sui problemi e i rischi che i giovani possono incontrare in un utilizzo "disinvolto" della rete laddove, come dimostra anche la gestione da parte di Telefono Azzurro dei Servizi di Ascolto ed Emergenza (19696 e 114 Emergenza Infanzia), sono esponenzialmente crescenti i casi di abusi sessuali, pedofilia e di altre forme di violenza compiute on line (sexting, sextortion e grooming).





# “RIPARTIAMO DA BAMBINI E ADOLESCENTI”

Telefono Azzurro in collaborazione con VITA ha organizzato una serie di dibattiti online da maggio a ottobre, che hanno visto il coinvolgimento di rappresentanti istituzionali, giornalisti, mondo associativo, esperti della società civile e accademici con approfondimenti su temi di stretta attualità, creando uno spazio di condivisione e confronto per porre al centro della ripartenza i diritti dei bambini e degli adolescenti, per interrogarci su come i bambini e adolescenti abbiano vissuto e stiano vivendo l'emergenza Covid e quali siano gli effetti della quarantena sulle dinamiche familiari.

“Ripartiamo da bambini e adolescenti” è una serie di sei dialoghi, in live streaming su Facebook.

In occasione della riapertura delle scuole Telefono Azzurro e Vita hanno ripreso i dialoghi in streaming “Ripartiamo da bambini e adolescenti” con Riccardo Bonacina ed Ernesto Caffo ed esperti e rappresentanti di istituzioni e del mondo della scuola sui seguenti temi;

- “Che responsabilità per il futuro dei nostri bambini e ragazzi?”
- “La nuova Scuola: dentro e fuori la scuola”
- “Salute mentale e gap psicologico per un'intera generazione. Che fare?”
- “Educazione alla Cittadinanza Digitale”
- “Next Generation EU: cosa fare?”

**Il 2020 è stato un anno di numerosissimi eventi organizzati in modalità da remoto, per facilitare un confronto tra esperti e rafforzare il lavoro culturale svolto da Telefono Azzurro nella promozione di una cultura dei diritti, con l'obiettivo di cercare di tenere sempre alta l'attenzione sul disagio dei bambini, in un momento in cui le priorità erano dettate dalla pandemia e dall'emergenza sanitaria.**

**Telefono Azzurro** **VITA**

**Ripartiamo da bambini e adolescenti**  
**Vulnerabilità, disabilità, ascolto**  
**e integrazione nell'epoca del Covid-19**

**11 giugno 2020**  
**ore 16.00** In diretta Facebook

 <b>Ernesto Caffo</b> Professore Ordinario di Neuropsichiatria Infantile, Università di Modena e Reggio Emilia e Presidente di Telefono Azzurro	 <b>Riccardo Bonacina</b> Founder and editorial coordinator di Vita
 <b>Dr. Anna Ascari</b> Viceministra dell'Istruzione	 <b>Anna Granata</b> Docente e ricercatrice di Pedagogia, Università degli Studi di Torino
 <b>Adriano Ferrai</b> Professore di Medicina Riabilitativa, Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	 <b>Laura Borghetto</b> Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale
 <b>Francesca Fedeli</b> Co-fondatrice di Fight the Stroke	 <b>Chiara Saraceno</b> Docente di Sociologia della Famiglia, Università degli Studi di Torino

# RICERCA E SVILUPPO: ATTIVITÀ INTERNAZIONALI FOCUS SUL 2020

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.

La protezione dell'infanzia dagli abusi sessuali e della sicurezza dei bambini e degli adolescenti online nell'ambito della legislazione europea sono stati focus di diversi dibattiti e azioni di sensibilizzazione a livello europeo e a livello nazionale. Per quanto riguarda la protezione dei bambini e degli adolescenti dagli abusi, sono state seguite le attività di INHOPE, il network co-finanziato dalla Commissione Europea di cui Telefono Azzurro è membro, approfondendo il problema di come l'entrata in vigore del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, il 21 dicembre 2020, ha posto notevoli problemi per la sicurezza dei bambini nel mondo digitale. Infatti, a causa delle nuove regole più stringenti in materia di privacy, le tecnologie capaci di individuare il child sexual abuse material (CSAM) e il grooming sono state vietate. Nelle tre settimane successive all'entrata in vigore del Codice Europeo per le Comunicazioni Elettroniche, il National Center for Missing and Exploited Children ha registrato una diminuzione delle segnalazioni di CSAM del 46%. Missing Children Europe, la federazione europea di associazioni che affrontano i fenomeni della scomparsa e dello sfruttamento di bambini e adolescenti, di cui Telefono Azzurro è membro, ha pubblicato un comunicato per denunciare questo dato allarmante.

Questa situazione potrebbe essere risolta con l'approvazione di una deroga temporanea per consentire ai servizi di comunicazione online di continuare ad utilizzare le tecnologie capaci di rilevare CSAM, segnalando i contenuti illegali alle autorità. Telefono Azzurro ha continuato a sottolineare l'urgenza di adottare tale deroga che, se verrà approvata, permetterà di continuare ad utilizzare queste tecnologie fino al 2025, in attesa di una soluzione definitiva.

Rispetto al tema della sicurezza dei bambini e degli adolescenti online, Telefono Azzurro ha partecipato alla rete Ins@fe e al Safer Internet Forum (SIF). Nel 2020 il tema centrale è stato quello del "digital disadvantage", ossia dello svantaggio che i bambini e degli adolescenti con disabilità si trovano ad avere anche nell'ambiente digitale, diventando più facilmente vittime di abuso.

Telefono Azzurro ha inoltre fatto domanda di ammissione a nuove reti, in particolare WePROTECT Global Alliance ed Eurochild.



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

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

Infine, il tema della lotta alla povertà è fondamentale per Telefono Azzurro, che nel 2020 ha aderito all'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS), che promuove l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e gli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs - Sustainable Development Goals) delle Nazioni Unite.



## LA COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI

# IL PRESIDENTE MATTARELLA INCONTRA TELEFONO AZZURRO

Il Presidente della Repubblica Italiana, Sergio Mattarella, ha incontrato il 26 febbraio 2020 al Quirinale il Professor Ernesto Caffo, fondatore e presidente di Telefono Azzurro e membro nella commissione pontificia per la protezione dei minori, insieme a una delegazione di Telefono Azzurro, composta da Sandra Cioffi, vicepresidente dell'associazione, Giuseppe Magno, Caterina Minotti e Ivano Spallanzani.

Il Professore Caffo ha presentato i risultati del lavoro dell'associazione che da anni ascolta le richieste di aiuto di bambini e adolescenti, ponendo oggi nell'era digitale particolare attenzione alle tematiche che riguardano la loro sicurezza online.

Così il Professore Ernesto Caffo: "Abbiamo trasformato l'ascolto in risposta e in azione predisponendo, a partire dall'attività della nostra Linea di Ascolto e Consulenza 19696 e 116000 per Minori Scomparsi e il Servizio 114 Emergenza Infanzia, un sistema organico di intervento per dare un aiuto immediato.

Lungo questo percorso, ci siamo trovati a dover sviluppare nuove reti che abbiano al centro i diritti dei bambini e degli adolescenti ma occorre una sempre maggiore collaborazione a livello internazionale sapendo che la sfida sarà sempre di più nel mondo digitale.

È urgente sviluppare percorsi formativi e di apprendimento diretti ai diversi target (genitori, insegnanti, professionisti dell'infanzia) al fine di ampliare la conoscenza sui fenomeni, supportare nel riconoscimento e nella gestione di situazione critiche, condividere procedure e percorsi di segnalazione di problematiche.

È necessario affrontare il rapporto bambini e digitale con competenze specifiche e validate, unendo contributi di diverse discipline e professionalità al fine di condividere un percorso comune e guidare i processi di policy nazionali e internazionali avvicinando così l'Italia a standard di sicurezza in linea con gli altri Paesi".

Telefono Azzurro è stata la prima associazione in Italia e tra le più innovative a sviluppare un modello di ascolto sulla base dei bisogni che i bambini ci esprimono e, in virtù delle nostre competenze e della nostra storia, intende ricoprire un ruolo centrale di primo piano in materia di salvaguardia e tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.











[Menu](#) [Segui dalla prima pagina](#)

## IL PRESIDENTE MATTARELLA HA RICEVUTO UNA DELEGAZIONE DI TELEFONO AZZURRO

Il Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella, ha ricevuto al Quirinale una delegazione di Telefono Azzurro guidata dal Presidente e fondatore Ernesto Caffo e composta dalla Vice-Presidente dell'associazione Sandra Cioffi, e da Caterina Minotti, Giuseppe Magno e Ivo Spallanzani.

Roma, 26/02/2020

**ELEMENTI CORRELATI**  
[Gallerie fotografiche](#)  

 Incontro con il Prof. Ernesto Caffo, Presidente di Telefono Azzurro, unitamente ad una delegazione

Il 7 ottobre 2020 Telefono Azzurro ha firmato il Protocollo d'intesa con il Ministero dell'Istruzione, in occasione del lancio di "Cittadinanza Digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi" a cui hanno partecipato la Ministra dell'Istruzione Lucia Azzolina e la Ministra per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione Paola Pisano.

Il protocollo dal titolo "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" intende formare insegnanti, bambini e adolescenti circa le opportunità e i rischi della rete affinché possano utilizzare in modo consapevole e sicuro il web per tutelare l'identità dei ragazzi nelle relazioni "onlife" e per una Digital Transformation consapevole.

Il Ministero dell'Istruzione ha sottoscritto un protocollo con Telefono Azzurro, condividendo l'idea che il digitale è una risorsa che offre l'opportunità di mantenere vivo il rapporto tra la comunità scolastica, formata da alunni e docenti, e la Scuola.

Il protocollo di intesa tra il Ministero dell'Istruzione e Telefono Azzurro vuole promuovere la cittadinanza digitale e l'utilizzo consapevole delle tecnologie digitali e sei social media.

L'obiettivo del progetto "Cittadinanza digitale" è, dunque, quello di formare insegnanti e bambini circa le opportunità e i rischi della rete affinché possano utilizzare in modo consapevole e sicuro il web. Il programma formativo, della durata di un anno, si svolge su una piattaforma di e-learning ed è in due momenti: il primo rivolto a formatori e insegnanti, il secondo caratterizzato dal metodo peer-to-peer, coinvolgendo ragazzi tra i 13 e i 18 anni che possano a loro volta sensibilizzare i coetanei. "Cittadinanza digitale" si inserisce all'interno di un programma di interventi periodici online e nelle scuole di tutta Italia, promosso da Telefono Azzurro e volto a sensibilizzare e informare in merito a tematiche di primaria importanza come il cyberbullismo, l'online gaming, le relazioni online, la multiculturalità e i diritti dell'infanzia.

Telefono Azzurro ha inoltre siglato un ulteriore Protocollo di Intesa con il Ministero con l'obiettivo di supportare la didattica a distanza, a seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19, relativo alla realizzazione di un'apposita sezione sul sito azzurro.it dedicata al Coronavirus per il supporto di insegnanti, studenti e famiglie e della messa a disposizione di materiali didattici multimediali, webinar e contenuti formativi per la didattica a distanza.

# LA COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI MINISTERI

Telefono Azzurro nell'arco del 2020 ha partecipato ai seguenti gruppi di lavoro istituzionali:

- a) Gruppo di lavoro Minori e covid-19 del Ministero della Famiglia;
- b) Gruppo 3 "Salute mentale" di lavoro e Gruppo4 "Vulnerabilità" di lavoro, costituitosi all'interno dell'Osservatorio per l'Infanzia e l'Adolescenza del Ministero della Famiglia.

È stato elaborato - specialmente per quanto riguarda il Gruppo di lavoro minori e Covid19 - un documento di posizionamento di Telefono Azzurro, in particolare sul potenziamento degli strumenti sulla salute mentale, che potesse servire come spunto per integrare un documento condiviso dal gruppo. Il documento è stato poi condiviso con il gruppo 3 di lavoro dell'Osservatorio. A questo proposito, sia il gruppo 3 che il gruppo 4 hanno l'obiettivo finale di sviluppare un atto conclusivo, condiviso da tutti i membri dei gruppi, che abbia come fine la presentazione delle posizioni dei gruppi nelle materie trattate, e che possa servire come indicazione al Ministero della Famiglia.

- c) Gruppo Consulta delle Persone Scomparse nel quale sono stati condivisi elementi utili e osservazioni di Telefono Azzurro.

Il Protocollo d'Intesa con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria del Ministero della Giustizia conferma la collaborazione con gli istituti penitenziari sul progetto Bambini e Carcere che si compone del progetto Nido-ICAM con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo adeguato del bambino che si trova inserito in una situazione di detenzione, valorizzando e supportando la relazione con la madre; e il progetto Ludoteca che ha la finalità di supportare l'ingresso e la permanenza all'interno dell'istituto del bambino e dell'adolescente che si recano ad incontrare il genitore o il parente detenuto.

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

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

Telefono Azzurro ha inoltre intensificato i rapporti con il Ministero della Famiglia e dell'Innovazione tecnologica e transizione digitale per quanto riguarda la protezione dei bambini e degli adolescenti dagli abusi, in collaborazione con INHOPE, di cui Telefono Azzurro è membro, sollevando il problema di come l'entrata in vigore del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, il 21 dicembre 2020, ha posto notevoli problemi per la sicurezza dei bambini nel mondo digitale.



Con l'entrata in vigore del Codice, le regole europee in materia di privacy cambiano in modo preoccupante, mettendo a rischio i diritti dei bambini e degli adolescenti in rete.

Telefono Azzurro sostiene l'azione di Google, LinkedIn, Microsoft, Yubo e Roblox, che coraggiosamente hanno deciso di continuare ad utilizzare le tecnologie capaci di individuare CSAM (child sexual abuse material), prendendo una posizione netta rispetto alla lotta contro gli abusi a danno di minori online. L'auspicio è che le istituzioni europee trovino un accordo quanto prima rispetto alla deroga temporanea alla direttiva ePrivacy che, se approvata, permetterebbe di continuare ad utilizzare queste tecnologie fino al 2025.

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

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

# LA PROTEZIONE CIVILE

È stato rinnovato il Protocollo di intesa tra Telefono Azzurro e il Dipartimento della Protezione Civile, una collaborazione attiva già da anni e che ha la finalità di promuovere attività e collaborazioni in favore della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza in situazioni di emergenza di protezione civile e al contempo promuovere attività di preparazione degli operatori di protezione civile nello specifico settore. Si prefigge, inoltre, l'obiettivo specifico di elaborare, sulla base delle esperienze che verranno maturate nell'applicazione del medesimo, appositi studi e ricerche volti a definire strategie di intervento efficaci. Un'attività congiunta che ha dimostrato tutte le proprie positività in occasione, per esempio, dei terremoti che hanno colpito negli scorsi anni il Centro Italia: momenti drammatici, che hanno visto Telefono Azzurro da subito presente sui luoghi del disastro per collaborare alla gestione dei traumi infantili. Rinnovando il protocollo, Telefono Azzurro conferma l'impegno a mettere a disposizione del Dipartimento un Team qualificato che intervenga nella fase dell'emergenza a seguito di eventi traumatici a carattere nazionale che coinvolgono bambini e adolescenti. L'accordo prevede anche l'attivazione, su richiesta del Dipartimento, del numero 116000 - linea diretta per i minori scomparsi (previo accordo con il Ministero dell'Interno) a disposizione di bambini e adulti che in situazioni traumatiche abbiano la necessità di segnalare la scomparsa di minori, o ricevere supporto emotivo in relazione alla scomparsa.



**PROTEZIONE CIVILE**

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Protezione Civile



# LE ALTRE ISTITUZIONI



Associazione  
Nazionale  
Comuni  
Italiani

Rimangono in vigore il Protocollo con l'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) che consolida la collaborazione nella progettazione di attività e interventi congiunti, anche attraverso mirate campagne di sensibilizzazione per la protezione e la tutela di bambini e adolescenti esposti a situazioni di rischio educativo o coinvolti in situazioni di disagio psico-sociale.



**FNOMCeO**

Federazione Nazionale degli Ordini  
dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri

Il Protocollo 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.



Infine, Telefono Azzurro ha avviato una fattiva collaborazione con il CORECOM Lombardia, contribuendo alla stesura del Libro Bianco, che ha come tema principale i minori e l'educazione online all'uso responsabile delle tecnologie.



**CON LE AZIENDE**

# LA COLLABORAZIONE CON LE AZIENDE

Telefono Azzurro desidera ringraziare per il supporto e la collaborazione

**DELOITTE E FONDAZIONE DELOITTE**

**FACEBOOK**

**MICROSOFT**

**FIL FOUNDATION**

**GOOGLE.ORG**

**GUCCI**

**CISCO**

**TIKTOK**

**FONDO BENEFICENZA  
BANCA INTESA SAN PAOLO**

**BPER**

**AS ROMA**

**CREMONINI**

**LA7 E SKY**

**DOC GENERICI**

**TIM**

# COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE



# FIORI D'AZZURRO E 5X1000

Il 2020, causa pandemia e lockdown, ha registrato da un lato un calo di azioni e attività legate alla raccolta fondi e, dall'altro, un potenziamento dei servizi di Ascolto e di Emergenza e di attività formative, nonché di sensibilizzazione, informazione e dibattiti sui diversi canali di comunicazione di Telefono Azzurro.

La campagna nazionale "Fiori d'Azzurro", che normalmente si sarebbe dovuta tenere in aprile, è stata purtroppo annullata nonostante tutto il lavoro organizzativo e di produzione fosse già stato portato a termine.

Si è invece proceduto con la campagna 5xmille che ha visto un cambio del visual e del claim: Quando avrò chiamato, avrai già risposto. Tale campagna è stata promossa sui diversi canali web e social di comunicazione dell'associazione, sull'house organ Azzurro Child, in alcuni studi professionali e CAF e su alcune testate giornalistiche, nazionali e regionali.



# LETTERE DI BABBO NATALE

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

A fine novembre, come ogni anno, è stata ideata ed inviata ai sostenitori una campagna di direct marketing: “I bambini sono il futuro, diamogli un presente. Si sta diffondendo qualcosa di pericoloso, l’indifferenza”. A sottolineare l’appello di Telefono Azzurro in tutto quest’anno difficile di una maggiore attenzione ai bambini e adolescenti e ai gravi problemi e ripercussioni che la pandemia ha portato gravemente in evidenza nella loro vita.



A fine novembre, come ogni anno, è stata ideata ed inviata ai sostenitori attivi e dormienti una campagna di direct marketing: **“I bambini sono il futuro, diamogli un presente. Si sta diffondendo qualcosa di pericoloso, l’indifferenza”**. A sottolineare l’appello di Telefono Azzurro in tutto quest’anno difficile di una maggiore attenzione ai bambini e adolescenti e ai gravi problemi e ripercussioni che la pandemia ha portato gravemente in evidenza nella loro vita.



# CAMPAGNA LASCITI E ASCOLTARE LA LORO VOCE

Prosegue la campagna lasciti avviata nel 2019, sebbene senza particolare enfasi, in virtù della grave di lutto del Paese e del mondo causa Covid.



UN GRAZIE A... COME FARE TESTAMENTO CONTATTACI TELEFONO AZZURRO

Telefono Azzurro lasciti

IL SUO FUTURO INIZIA DA TE. OGGI.

IL TUO LASCITO A TELEFONO AZZURRO CONTRIBUIRÀ A DIFENDERE I BAMBINI DALLA VIOLENZA

Contattaci

A dicembre è stata anche lanciata la campagna quindi di sensibilizzazione **“Ascoltare la loro voce in questi mesi è stato più difficile. Ascoltare la loro voce ora è ancora più importante”** per sensibilizzare l’opinione pubblica su come sia fondamentale, anche durante la pandemia, il saper veramente ascoltare i bambini e adolescenti, per poterli aiutare e sostenere nelle loro difficoltà e disagi.



ASCOLTARE LA LORO VOCE IN QUESTI MESI È STATO PIÙ DIFFICILE.

ASCOLTARE LA LORO VOCE ORA È ANCORA PIÙ IMPORTANTE.

Telefono Azzurro

# AZZURRO CHILD

Azzurro Child è l'house organ di Telefono Azzurro, un giornale ricco di informazioni che racconta l'attività quotidiana dell'Associazione e promuove un dibattito continuo sulla cultura dell'infanzia. È destinato principalmente a donatori, volontari e tutti coloro interessati a conoscere meglio le attività di Telefono Azzurro. Nel 2020 anziché i soliti 4 numeri, sono stati redatti 5 numeri per poter mantenere sempre aggiornati e informati i donatori nel lungo e difficile anno di pandemia.



**Vogliamo essere CITTADINI DIGITALI!**  
 Parte dalle scuole, e si rivolge ai genitori e agli educatori, l'impegno di Telefono Azzurro per rendere l'infanzia protagonista dei propri diritti (e doveri) nel mondo della Rete.



# LA COMUNICAZIONE WEB

A gennaio 2020 è stato lanciato il nuovo portale azzurro.it, sviluppato da Deloitte Digital, con il contributo della Fondazione Deloitte. Un nuovo portale bilingue (italiano e inglese) che mette in primo piano i canali di contatto e comunicazione con Telefono Azzurro, rivolgendosi a tre target di utenti: bambini, adolescenti e adulti. Offre per ognuno dei target approfondimenti, consigli, informazioni utili, suddivisi anche per argomenti, con linguaggi e approcci diversi a seconda dell'età.

The screenshot shows the top navigation bar of the Telefono Azzurro website. It includes the logo, a phone icon with the number 1.96.96, a red 'Dona' button, and a search icon. Below the navigation bar is a menu with categories: Bambini 6-12, Ragazzi 13-18, Adulti, Chi siamo, Cosa Facciamo, Cosa puoi fare tu, News ed eventi, and Media e Documenti. The main content area features a blue banner with the text 'Trova i contenuti più adatti a te!' and three cards for 'Bambini 6-12', 'Ragazzi 13-18', and 'Adulti', each with an 'Entra' button. Below this is a featured article titled 'Cosa posso fare per aiutare mio figlio?' with a sub-heading 'Separazione' and a 'Leggi' button. The article image shows a woman comforting a sad child.

## Sempre al tuo fianco

Nessun problema è troppo grande o troppo piccolo. Siamo qui per te 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana.

**Chiama 19696**  
Quando hai bisogno di parlare, chiamare è il modo più veloce.

**Chatta con noi**  
Connettiti con un nostro operatore in real-time con la nostra webchat.

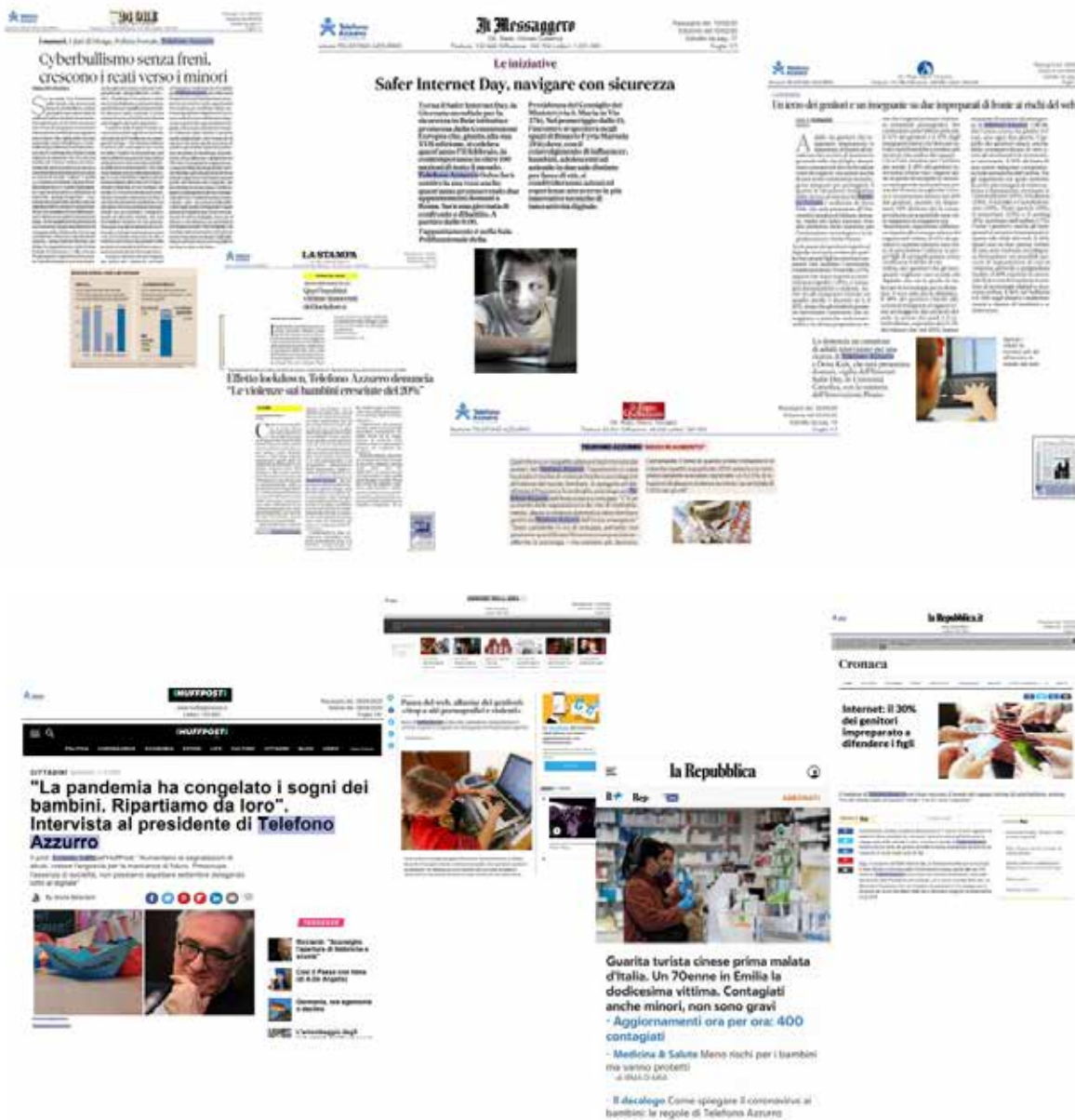
**Scrivici**  
Preferisci scrivere? Nessun problema, contattaci via e-mail.

**Clicca e Segnala**  
Hai trovato contenuti illeciti o inadeguati?

# LA COMUNICAZIONE TRAMITE I MEDIA

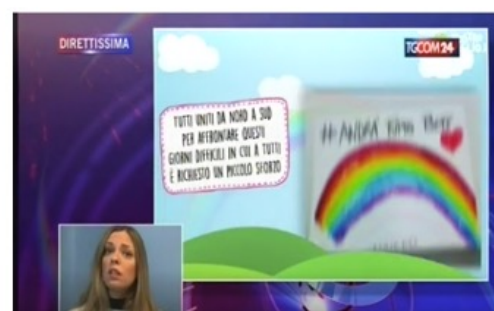
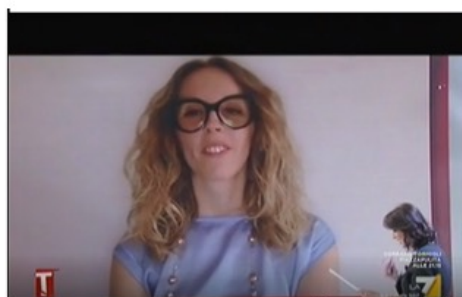
## L'attività di comunicazione tramite i media ha riguardato i seguenti contenuti

- **Temi principali:** Bullismo; Abusi e Pedofilia; Missing Children; Servizio Civile; Formazione per gli insegnanti e mondo scuola.
- **Eventi/Giornate dedicate** speciali: Safer Internet Day; Giornata contro la pedofilia; Giornata internazionale per i bambini scomparsi; Anniversario Telefono Azzurro; Giornata Mondiale dell'infanzia; Anniversario Carta diritti dei bambini;
- **Progetti speciali:** Progetto TIM "Maestri d'Italia"; VIAM - Vivi Internet al meglio; Think tank con Vita.it; Campagna con AS Roma sui bambini scomparsi; Digital Coach; Cittadinanza Digitale
- **Interviste** del Presidente prof Ernesto Caffo e operatori dei servizi
- **Emergenza sanitaria** dovuta al Coronavirus/Covid e la conseguente fase di lockdown



# STREAMING VIDEO CON ANSA

È stata inoltre attivata una collaborazione con Ansa per la trasmissione delle dirette streaming di alcune conferenze realizzate da Telefono Azzurro.



# GLI INFLUENCER

In occasione del Safer Internet Day 2020, per rispondere all'esigenza di engagement verso il suo target di riferimento (bambini e adolescenti) sono stati contattati e coinvolti a titolo pro bono 5 influencer con un engagement o numero di follower (del canale più importante):

## Target Bambini

Leonardo D: 995.862 - Babou (Barbara D'Alessandro): 1.425.00

## Target Adolescenti

Nick Radogna: 901.000 (iscritti canale YouTube) - Cesca (Francesca Tamburini): 670.867 engagement  
Matt&Bise: 283,21K engagement

## Progetto COVID

Cesca, Babou e Nick Radogna sono stati successivamente coinvolti nelle Pillole #Maestrid'Italia, all'interno del progetto Operazione Risorgimento Digitale di TIM

## Progetti 440A e 440B

Nick Radogna non solo ha collaborato per tutto il 2020, ma prosegue anche nel 2021 su più progetti (es Hackathon con Cittadinanza Digitale, 440 A e 440 B.)

## Facebook

I contenuti sono focalizzati sui servizi attivi, alle linee di ascolto ed emergenza, alla sensibilizzazione sui temi portanti dell'associazione, con focus sul target genitori e docenti. Grande risalto agli eventi e alle giornate dedicate ai singoli argomenti. Questa scelta, coerente tra target del canale e contenuti, ha garantito grandi performance di quei contenuti.

A fine dicembre 2020 su Facebook erano 94.413 persone

29 gennaio 2020





Le persone che seguono Telefono Azzurro,

### **Instagram**

Si è puntato molto sui contenuti legati alla sicurezza in rete insieme a quei contenuti che hanno costruito uno storytelling di Telefono Azzurro, con foto, mini-video che riguardavano i volontari al lavoro, gli eventi organizzati, i ragazzi che partecipano. Questi contenuti sono risultati molto apprezzati dagli utenti, data la natura dinamica, giovane e interattiva del canale.

A dicembre 2020 Instagram conta 3083 follower

### **Twitter**

Viene utilizzato per i contenuti legati alla sicurezza in rete, e i contenuti più istituzionali dell'associazione, quali gli eventi internazionali, o le interviste, dato che è il canale votato a supportare il posizionamento e le relazioni con gli stakeholder istituzionali. L'account di Twitter a fine anno 2020 conta 7.170 follower

Anche **LinkedIn** è utilizzato per la pubblicazione di contenuti molto legati a dati ed eventi istituzionali dell'associazione, senza trascurare i servizi e le linee di ascolto.

A dicembre LinkedIn conta 6.149 follower.

### **TikTok**

È stato attivato solo dal 18 novembre 2020, per poter promuovere ed essere presente in un canale in cui molti sono i bambini e adolescenti presenti. Nonostante il canale sia stato aperto da poco più di un mese, e la fan base sia dunque ancora piuttosto limitata, i 14 video condivisi nel corso del mese di dicembre hanno ottenuto oltre 4.300 visualizzazioni.

Su **Youtube** sono stati caricati video e create playlist tematiche di qualità, legate a eventi speciali o pillole illustrative, relative a progetti quali Operazione risorgimento digitale, Milano digital week, Internet al meglio.

The screenshot shows the profile page for 'telefonoazzurro' on YouTube. At the top left is the Telefono Azzurro logo, which consists of a stylized blue figure with arms raised. To the right of the logo is the channel name 'telefonoazzurro' in bold black text, followed by a blue verification checkmark. Below the name is the full name 'Telefono Azzurro' and a red 'Segui' (Follow) button. Underneath the button, the statistics are listed: '25 Seguiti', '40 Follower', and '35 Mi piace'. A bio line reads 'Account ufficiale di SOS Il Telefono Azzurro Onlus.' Below the bio are two tabs: 'Video' (selected) and 'Mi piace' (locked). The video section displays three video thumbnails. The first thumbnail shows a person's hand raised with the text 'LA RICHIESTA DI AIUTO DI ESTHER, 14 ANNI'. The second thumbnail shows the back of a child's head with the text 'MINORI SCOMPARI' and 'Bambino ritrovato grazie all'intervento del 116.000'. The third thumbnail shows a young girl looking at a phone with the text 'LE NOSTRE LINEE SONO SEMPRE ATTIVE' and '24 ore su 24 7 giorni su 7'.

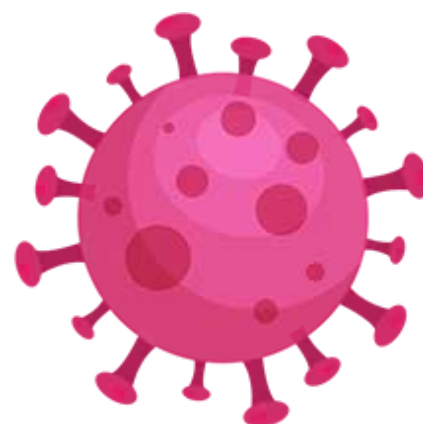


# IL SITO WEB: LA SEZIONE CORONAVIRUS

**Confini, Isolamento, Attesa, Famiglia:** questi sono alcuni temi intorno ai quali, durante l'emergenza Coronavirus, ruotano le domande che bambini, adolescenti e i loro adulti di riferimento hanno posto alle Linee di Ascolto 19696 e di Emergenza 114.

**Per questo abbiamo dedicato una nuova sezione del sito al coronavirus: <https://azzurro.it/coronavirus/> !**

Nel portale ci sono tutti i servizi dedicati messi a disposizione in questo stato di emergenza: operatori esperti e altamente specializzati sia nella Linea di Ascolto 19696 che in quella di Emergenza 114; consigli pratici che, sotto forma di vademecum e decaloghi, indichino dettagliatamente a bambini, adolescenti e anche adulti come affrontare le difficoltà di questo periodo; un percorso attraverso 8 pillole formative Sfide che, declinate sui Social e via Webinar su più piattaforme, coinvolge gli studenti in attività di peer education in modalità digitale.



## Cosa ci hanno detto bambini e adolescenti sul coronavirus

“Chiamo per me ma anche per mia mamma perché papà ci picchia e io non mi sento più al sicuro in casa. Dobbiamo sempre più di frequente chiuderci in bagno o in altre stanze ed io sono terrorizzata”.

“Semplice, voglio ammazzarmi, ci ho già provato il mese scorso buttandomi dalla finestra del centro diurno. Si muore prima del virus o di suicidio”.

“Non ce la faccio più stare a casa, voglio vedere i miei amici, voglio la mia libertà! Ho paura di mio padre, lui è violento e ci insulta, sono 12 anni che va avanti così, sono preoccupato per mia sorella, lei non vuole più vivere. Meglio morire di coronavirus che stare qui...”

“Non mi sento a mio agio con la mia famiglia. Mi sento spesso un errore e sono costretta a fare cose che non voglio, soprattutto ora. Vorrei poter fare le mie scelte, ma loro non mi ascoltano, ho sempre avuto un brutto rapporto con mio padre e poca comunicazione con mia madre e i miei fratelli. Non ce la faccio più a stare così, voglio stare bene nel poco che mi rimane dell'infanzia, voglio essere felice, non voglio fare questa vita. Con mia mamma ho un buon rapporto, ma non riesco a parlare delle mie cose, del fatto che io adesso sto malissimo, che mi guardo allo specchio e vorrei essere un'altra”.

# LE RISORSE





## LA PRESENZA SUL TERRITORIO

# LE RISORSE UMANE I VOLONTARI DI TELEFONO AZZURRO

A scuola, nelle carceri, sul web, in piazza, al telefono, sui social. 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.

Ma il 2020 è stato un anno molto complicato per il proseguimento delle attività dei volontari di Telefono Azzurro.

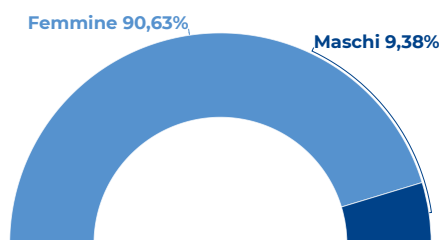
Il progetto "Bambini e Carcere" e il progetto "Educazione-Scuola" sono stati quasi sempre sospesi a causa della pandemia, così come le numerose iniziative di sensibilizzazione e raccolta fondi organizzate abitualmente dai diversi gruppi di volontari, tra cui l'annuale appuntamento di aprile di "Fiori di Azzurro".

Tuttavia, i volontari hanno continuato a sostenere attivamente l'organizzazione, condividendo e supportando le tante attività digitali svolte durante quest'anno e collaborando nella preparazione del materiale per le stesse.

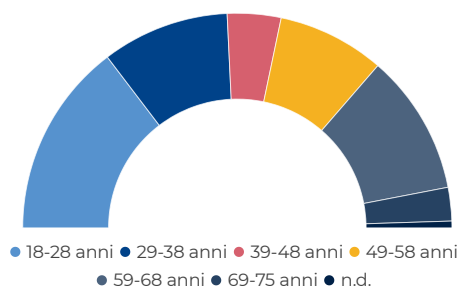
Inoltre, alcuni gruppi sono riusciti, nonostante la pandemia, a organizzare alcune iniziative locali sia con i bambini che di raccolta fondi.

Complessivamente, nel 2020, i gruppi attivi sul territorio sono stati 34: Albenga, Biella, Bologna, Campobasso, Catania, Enna, Firenze, Forlì, Genova, Lavagna, Livorno, Lucca, Martina Franca, Massa, Messina, Milano, Monza, Napoli, Novara, Padova, Patti, Palermo, Pescara, Prato, Reggio Emilia, Rimini, Roma, Rovigo, Torino, Trapani, Treviso. Mentre si sta lavorando per l'ampliamento dei gruppi che hanno iniziato a partecipare di Bari, Catanzaro, Modena e Verona.

Nel 2020, il numero dei volontari attivi è calato, causa pandemia, a 256.



## 232 femmine, 24 maschi



29%	18-28 anni
19%	29 - 38 anni
8%	39-48 anni
16%	49-58 anni
21%	59-68 anni
5%	69-75 anni
1%	dato non disponibile

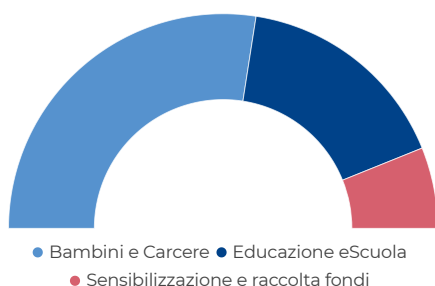
## Le aree progettuali:

"Bambini e carcere" 162

"Educazione e Scuola" 97

"Sensibilizzazione e raccolta fondi" 36

In alcuni casi i volontari si sono iscritti a più progetti



Ai Volontari di Telefono Azzurro sono stati riconosciuti rimborsi per le spese sostenute e documentate sostenute per conto dell'Ente secondo il seguente dettaglio:

- Spese sostenute per conto di Telefono Azzurro in esecuzione di attività istituzioni e/o progettuali documentate: 436,7 euro
- Volontari che hanno usufruito dei rimborsi nel 2020: 10

I volontari non percepiscono alcun altro compenso e/o corrispettivo per il loro impegno nel sostenere le attività di Telefono Azzurro.

# PROGETTI BAMBINI E CARCERE



# IL PROGETTO “BAMBINI E CARCERE”

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

## Nido/ICAM

Il progetto “Nido/ICAM”, destinato ai bambini (0-6 anni) che vivono negli Istituti Penitenziari e negli Istituti a Custodia Attenuata per Madri detenute (ICAM), persegue lo scopo di aiutare questi minori a trascorrere i primi anni della loro vita in una situazione affettiva, logistica e organizzativa a misura di bambino. I volontari si occupano dell’accompagnamento dei bambini all’esterno della struttura, dell’organizzazione e dell’allestimento di attività di tipo ludico appropriate allo sviluppo psico-fisico dei piccoli ospiti, nonché della realizzazione e dell’animazione di feste particolari, quali i compleanni e le ricorrenze. Il progetto Nido nell’Istituto penitenziario di Sollicciano (FI) è tornato ad essere pienamente operativo a partire da settembre 2020.

## Ludoteca

Il progetto “Ludoteca”, 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.

L’emergenza Covid-19 ha modificato anche le dinamiche del sistema penitenziario, a partire dall’interruzione dei colloqui visivi dei detenuti con le loro famiglie. Per affrontare tale situazione, già dall’inizio di marzo sono state adottate soluzioni alternative per mantenere i contatti tra i detenuti e i loro cari: sono stati ampliati i colloqui telefonici, superando i limiti previsti (una telefonata a settimana con durata di 10 minuti) e, soprattutto, è stata allargata e meglio implementata la già contemplata possibilità dei colloqui a distanza attraverso piattaforme di comunicazione quali Skype, Webex e simili. Pure nell’emergenza, Telefono Azzurro è sempre a fianco dei minori e delle famiglie dei detenuti. Stiamo elaborando idee per assistere i minori che appunto incontrano ostacoli nel mantenere a distanza i contatti con i loro genitori e cari detenuti, perché le loro famiglie non dispongono della tecnologia sufficiente, garantendo e assicurando la prosecuzione dei contatti tra i minori con i loro genitori detenuti.



BOLOGNA  
 CASTELFRANCO EMILIA  
 CHIAVARI  
 FERRARA  
 FIRENZE  
 FORLÌ  
 LIVORNO  
 MASSA  
 MESSINA  
 MILANO  
 MONZA  
 NAPOLI  
 NOVARA  
 PADOVA  
 PALERMO  
 PESCARA  
 PISA  
 PRATO  
 REGGIO EMILIA  
 ROMA  
 ROVIGO  
 TORINO







# GLI OPERATORI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE (SCU)



## SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

A inizio 2020 sono terminati sia il progetto di Servizio Civile Nazionale “Bullismo: no grazie”, che ha impiegato nel corso del 2019 19 dei 28 operatori volontari previsti in 7 città italiane (Torino, Milano, Treviso, Firenze, Roma, Napoli e Firenze), che il progetto di Servizio Civile Regionale del Veneto denominato “Non stiamo zitti: stop al bullismo”, che ha impiegato 6 operatori volontari nella sede di Treviso.

Il 15 gennaio 2020 sono stati avviati tre nuovi progetti di Servizio Civile, i primi che recepiscono alcune delle novità introdotte dal D.Lgs. 40/2017, istitutivo del Servizio Civile Universale, ma al contempo gli ultimi relativi all’accreditamento all’albo nazionale del Servizio Civile Nazionale dell’ente SOS Il Telefono Azzurro Onlus. I progetti di Servizio Civile Universale realizzati nel 2020 sono:

- Bullismo 2018 (23 operatori volontari nelle sedi di Torino, Modena, Treviso, Firenze, Roma, Napoli e Firenze). Il progetto “Bullismo 2018” ha come obiettivo generale quello di educare i minori al contrasto del fenomeno del bullismo e cyberbullismo negli istituti di istruzione. Obiettivi specifici sono la formazione dei partecipanti alle attività sulle tecniche di contrasto al bullismo e cyber bullismo, e la diffusione online e offline della cultura di contrasto alla violenza sui minori. Durante il lockdown gli operatori hanno studiato l’Home schooling, ovvero la riformulazione delle attività nelle scuole in attività a distanza, prevedendo di supportare i docenti. Sulla base di questo studio sono state definite e create un pacchetto di attività per i docenti per l’attività da remoto. In funzione dell’emergenza pandemica, che ha acuito situazioni di disagio, soprattutto nel panorama minorile, le attività di assistenza alle linee telefoniche è proseguita come previsto da progetto.
- Bambini e carcere 2018 (25 operatori volontari nelle sedi di Torino, Milano, Treviso, Prato, Firenze, Roma, Napoli e Palermo). Il progetto “Bambini e carcere” ha come obiettivo generale quello di migliorare la situazione dei minori che vivono indirettamente e/o direttamente la condizione di detenzione di un loro genitore.
- Durante il lockdown si è avviata l’attività di ricerca e mappatura di possibili collaborazioni, la predisposizione di materiali per la formazione e per il progetto Bambini e Carcere. Con la ripresa delle attività i volontari e le volontarie hanno proseguito le attività di ricerca, studio e preparazione di materiali, curato la preparazione del programma di Servizio Civile Universale. Hanno inoltre svolto il monitoraggio ed elaborazione del progetto pilota “Sensibilizzazione sulla condizione dei figli di genitori detenuti”, un lavoro laboratoriale rivolto agli insegnanti e agli studenti della scuola primaria e scuola secondaria di primo grado riguardo alla condizione dei figli di genitori detenuti.
- Ascoltare per agire 2018 (3 operatori volontari nella sede di Milano). In funzione dell’emergenza pandemica, che ha acuito situazioni di disagio, soprattutto nel panorama minorile, le attività di assistenza alle linee telefoniche è proseguita come previsto da progetto. Le operatrici volontari sono state impegnate nelle attività previste dal progetto, svolgendo servizio presso le seguenti linee telefoniche:

- Linea di ascolto 19696, svolgendo attività di filtro delle chiamate ricevute sia da parte di bambini che di persone adulte
- Linea di ascolto 114, svolgendo attività di filtro chiamate. Inoltre, le operatrici volontarie sono state coinvolte in attività di comunicazione, tramite la redazione di articoli, tra cui dossier su bambini scomparsi, nonché scrivendo articoli per il sito [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)

## Il Servizio civile Regionale del Veneto

Nel mese di febbraio la Regione Veneto ha comunicato il finanziamento del nuovo progetto di Servizio Civile Regionale denominato “Diritti in ascolto”, che prevede l’impiego di 6 operatori volontari in tre città del Veneto (Treviso, Padova e Rovigo). Il bando volontari, inizialmente previsto per la primavera 2020, è stato rinviato ad agosto e settembre, e le selezioni sono state svolte nelle tre città i giorni 12-14 ottobre. L’avvio era originariamente previsto per il mese di novembre, poi rinviato dall’ufficio regionale del Veneto all’11 gennaio 2021.



# Telefono Azzurro

Dalla parte dei Bambini

[www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)



# I VOLONTARI E I CENTRI TERRITORIALI

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.

I centri di Torino, Milano, Treviso, Firenze, Roma, Napoli, Palermo e Modena sono **funzionali sia alle attività di intervento, di formazione e di sensibilizzazione nel territorio** che di gestione dei progetti.

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.

## CENTRO TERRITORIALE VENETO - TREVISO

Il Centro territoriale di Treviso ha ospitato, nel corso del 2020, sei volontari del Servizio Civile Regionale con il progetto "Non stiamo zitti: stop al bullismo!" e una volontaria del Servizio Civile Nazionale per il progetto "Bullismo? No, grazie", a cui sono subentrate poi due volontarie in Servizio Civile Universale.

Nonostante lo stop dovuto al periodo, ancora in corso, della pandemia da Covid-19 tra le attività si elencano, inoltre:

- "Vademecum per bambini, adolescenti e genitori per combattere le Paure al tempo del Covid";
- "Quattro storie quasi vere: un viaggio nel mondo dei diritti" in occasione dell'Open Day della sede;
- "Il calendario dell'Avvento di Telefono Azzurro";
- "Piccoli laboratori creativi" per accompagnare i ragazzi nel periodo natalizio.
- Partecipazione al Tavolo Provinciale Prevenzione Suicidi di Treviso
- Partecipazione ai Work Caffè del Comune di Treviso con le associazioni che si occupano di minori
- Formazione di docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado nell'ambito del progetto "Vivi Internet al Meglio" dedicato alla sicurezza in rete e alla cittadinanza digitale.



### **Scuola Educazione**

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

Le attività proposte, attraverso incontri di formazione per insegnanti/genitori e laboratori, sviluppano le seguenti tematiche:

- Prevenire e sensibilizzare al fenomeno del bullismo
- La sicurezza e l'uso consapevole della rete di internet
- Educazione ai diritti del minore e alla multiculturalità.

### **Progetto “Bambini e Carcere”**

Il progetto è attivo, da anni, nella Casa di Reclusione e nella Casa Circondariale di Padova, dove i volontari prestano servizio settimanalmente e in occasioni particolari come la Festa del Papà, in cui animano eventi creati ad hoc. A causa della pandemia, per l'anno 2020, non ha potuto mantenere aperto il servizio.



## **CENTRO TERRITORIALE SICILIA – PALERMO**

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

### **Promozione del volontariato e attività di comunicazione, raccolta fondi e sensibilizzazione sul territorio**

Il Centro ha accolto nel ha accolto 35 volontari (10 a Palermo, 11 a Trapani, 6 a Catania, 2 a Patti, 1 ad Enna, 5 a Messina)



### **Attività educative e formative**

Attività laboratoriali con studenti, formazione di insegnanti e sensibilizzazione di genitori e famiglie sui diritti dei minori. I volontari di Palermo hanno avviato un percorso di formazione iniziato in presenza e concluso in DAD con 179 bambini e 12 insegnanti sui temi del Bullismo e Cyberbullismo, dell'uso consapevole di Internet e della cittadinanza digitale

### **Progetto Bambini e Carcere**

Il Progetto, attivo in Sicilia a Palermo presso la Casa Circondariale Pagliarelli e a Messina. Presso la C.C. Gazzi, si è potuto realizzare solo nei primi due mesi del 2020 in quanto dopo il lockdown non è stato possibile per i volontari accedere nelle strutture penitenziarie. Il servizio nell'anno è stato erogato a circa 160 bambini, coinvolgendo circa 64 famiglie. I numeri sono in crescente aumento rispetto agli anni passati.

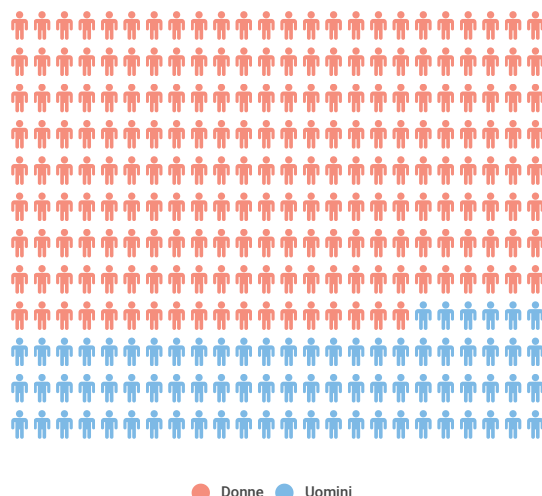
### **Servizio Civile Universale**

A partire da gennaio 2020 presso la sede di Palermo hanno avuto inizio le attività di 8 volontarie di Servizio Civile Universale impegnate ognuna per 25 ore settimanali nei due Progetti "Bullismo 2018" e "Bambini e carcere".

**I volontari di Telefono Azzurro sono stati coinvolti in diverse iniziative formative** sui temi del fundraising, dell'abuso e maltrattamento minorile, sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, sul progetto Bambini e Carcere.

Inoltre, gli operatori volontari delle varie sedi, divisi in gruppi, hanno condotto un lavoro di proposta di rielaborazione delle attività connesse al progetto carcere, anche alla luce del nuovo scenario dipinto dall'emergenza pandemica.

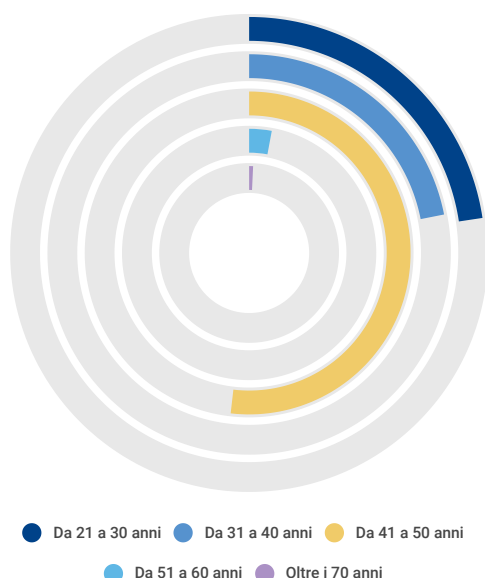
# LO STAFF DI TELEFONO AZZURRO



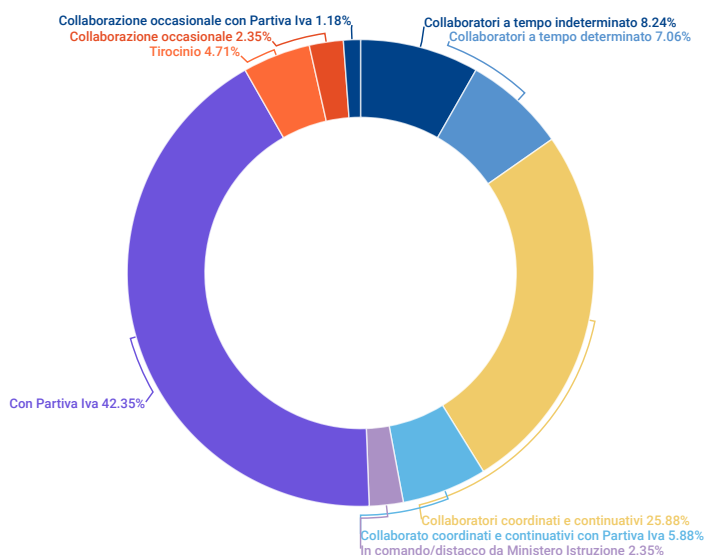
Il personale di Telefono Azzurro nel 2020: 85 persone\*  
 (\*totale complessivo non necessariamente attive contemporaneamente)

Donne: 62  
 Uomini: 23

Età  
 Da 21 a 30 anni: 37,3% (31)  
 Da 31 a 40 anni: 36,1% (30)  
 Da 41 a 50 anni: 20,5% (17)  
 Da 51 a 60 anni: 4,9% (4)  
 Oltre i 70 anni: 1,2% (1)



Tipologia contrattuale  
 Collaboratori a tempo indeterminato: 7  
 Collaboratori a tempo determinato: 6  
 Collaboratori coordinati e continuativi: 22  
 Collaborato coordinati e continuativi con partiva Iva: 5  
 In comando/distacco da Ministero Istruzione: 2  
 Con partiva Iva: 36  
 Tirocinio: 4  
 Collaborazione occasionale: 2  
 Collaborazione occasionale con partiva Iva: 1



Il personale dipendente al 31 dicembre 200 è composto da 7 dipendenti a tempo indeterminato e 15 collaboratori continuativi, oltre a 34 consulenti e collaboratori che prestano attività continuativa a favore di Telefono Azzurro.

Il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'Ente è pari a circa 2,12 (< al rapporto 1 a 8 tra Ral max e min)

# 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, della salute mentale, dei nuovi bisogni dei ragazzi legati al digitale 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.

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, paura, bassa autostima);
- Area dell'**emergenza**;
- Area dei **rischi** legati all'online (cyberbullismo, sexting, sextortion, uso del denaro online, fruizione di pornografia);
- Area **legale**;
- **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.



## 2020: formazione permanente per gli operatori

### Online meeting for helplines - sexualisation and images

online

28 gennaio 2020

### Safer Internet Day 2020. "Rendiamo il web più sicuro"

Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

10 febbraio 2020

### Safer Internet Day 2020. "Together for a better internet"

Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, Napoli

11 febbraio 2020

### Safer Internet Day 2020. "Rendiamo il web più sicuro"

Sala Polifunzionale della Presidenza del Consiglio dei ministri,

Dipartimento per le politiche della famiglia, Roma

11 febbraio 2020

### Insafe Training Seminar Meeting

online

03-04 giugno 2020

### Competenze PTO e PTM

formazione legale da parte di OAM, Avv. Barelli

17 giugno 2020

### Codice Rosso

formazione legale da parte di OAM, Avv. Fusar Poli

15 luglio 2020,

### Safer internet Forum 2020

online

25-26 novembre 2020.



## 114 Emergenza infanzia: la formazione degli operatori

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

Nel corso del 2020 sono stati inseriti 6 nuovi operatori, i quali hanno regolarmente seguito una formazione pre-ingresso e una in-itinere. Gli operatori del Servizio 114 Emergenza Infanzia hanno partecipato ai seguenti eventi e hanno condiviso contenuti, materiali formativi, articoli e contributi scientifici:

- **Affrontare il lutto durante la pandemia globale da Covid-19**  
webinar, 24 marzo 2020
- **Giornata nazionale contro la Pedofilia e la pedopornografia**  
meeting online, 5 maggio 2020
- **INHOPE Online Hotline Training Meeting**  
online, 18-21 Maggio 2020
- **INHOPE Online Annual General Meeting**  
online, 22 Maggio 2020
- **Online Child Sexual Exploitation - A Global Perspective**  
webinar, 1 luglio 2020
- **Psychology of Image-Based Sexual Abuse**  
webinar, 14 luglio 2020
- **Missing refugee and migrant children in Greece**  
webinar, 22 luglio 2020
- **Combating Child Sexual Exploitation - Project AviaTor**  
29 luglio 2020
- **INHOPE Online General Summit**  
22-23 Settembre 2020
- **A Special Issue: Children with Problematic Sexual Behavior**  
28 Settembre 2020
- **Brighdhood Conference: Worldwide action against Child Sexual Abuse**  
14 ottobre 2020
- **INHOPE Online Training Meeting**  
28-29 Ottobre 2020
- **Revenge porn**  
webinar, 11 novembre 2020

- **La prevenzione del suicidio in adolescenza**  
webinar, 16 novembre 2020
- **Giornata europea per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e gli abusi**  
meeting online, 18 novembre 2020
- **Online Safer Internet Forum 2020**  
25-27 Novembre 2020
- **Violence Against Children in Europe in times of COVID**  
webinar, 26 novembre 2020
- **Online INHOPE General Assembly**  
1 Dicembre 2020.

## Assessment operatori helpline operator

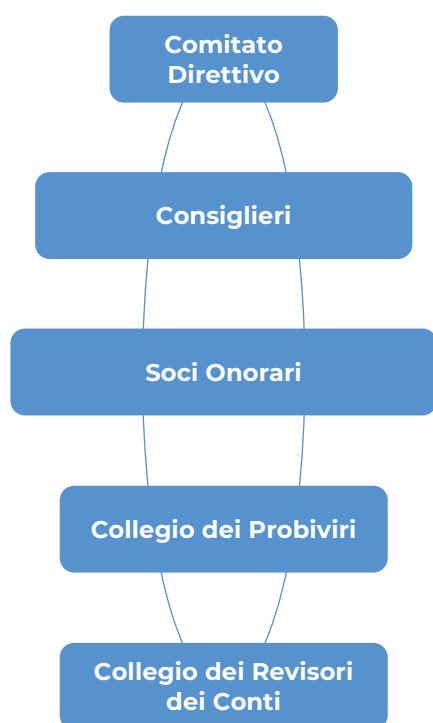
Nel corso del 2020 sono state organizzate periodiche giornate di assessment per nuove risorse; sono stati inseriti 7 nuovi operatori che hanno seguito uno specifico percorso in ingresso di formazione, di orientamento e qualificazione.

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

# GLI ORGANI DI GOVERNO

Di seguito la composizione degli organi di governo e controllo dell'Associazione SOS TELEFONO AZZURRO, in carica nel periodo 2018 - 2020 (e fino a marzo 2021, in seguito alla trasformazione dell'associazione in Fondazione).

## 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 scientifico del Gruppo di lavoro della Società italiana di Psicopatologia (SOPSI) sulla Psichiatria dell'Età dello Sviluppo.



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

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

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

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

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

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



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

Soci: Ernesto Caffo, Sandra Cioffi, Michele Colajanni, Concetta De Martino, William Griffini, Katja Iuorio, Giuseppe Magno, Valeria Marino Esposito, Giovanna Milella, Caterina Minotti, Francesco Pintor, Ivano Spallanzani, Giancarlo Tagliaferri, Luisa Todini.

L'associazione è diretta da un Comitato Direttivo costituito da 7 membri (Consiglieri), oltre il Presidente e il Tesoriere.

L'organo di Amministrazione e controllo è rappresentato nel 2020 dal Collegio dei Revisori dei Conti, costituito da tre membri.

Nel corso dell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito per l'aggiornamento regolare sui progetti e le attività e, in particolare, sui cambiamenti da adottare in seguito alla Riforma del Terzo Settore. Durante l'anno il Consiglio è stato aggiornato sull'andamento del bilancio, sulla partecipazione di Telefono Azzurro e bandi e agli ambiti di intervento collegati alla pandemia.

Il Consiglio ha inoltre deciso la trasformazione in Fondazione e preso i necessari provvedimenti, nel rispetto delle normative.

Presidente, membri del Comitato Direttivo e i Proibiviri prestano la loro opera a titolo gratuito, salvo il rimborso delle spese di missione documentato, come segue:

Beneficiario	Rimborso spese documentato
Presidente	1.928,41
Tesoriere	50,20
Consiglieri (n. 1 Beneficiari)	109,10

Il corrispettivo attribuito al Collegio dei revisori dei Conti ammonta a complessivi € 4.668,00 equamente ripartiti, oltre IVA e cassa previdenziale (se dovute). Ai revisori non è stato riconosciuto alcun rimborso spese oltre il compenso appena menzionato per i servizi resi.

**I Soci non hanno percepito alcun compenso o corrispettivo né rimborsi per eventuali spese di missione sostenute.**

# TELEFONO AZZURRO DIVENTA FONDAZIONE



Nel 2021 l'Associazione S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS diviene FONDAZIONE "S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS - Linea Nazionale per la Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia" (forma abbreviata "S.O.S. IL TELEFONO AZZURRO E.T.S"), iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano in data 16 marzo 2021.

La trasformazione in Fondazione è stata occasione per adeguare lo Statuto, in base a quanto previsto per gli Enti del Terzo Settore dal D.LGSL 3 luglio 2017 n.117.

La Fondazione è stata dotata di un fondo di dotazione vincolato pari a 500mila euro.

Sono organi della Fondazione il Consiglio di amministrazione, il Presidente, il Vicepresidente e l'Organo di controllo.

Il nuovo Statuto prevede che:

- I membri del Consiglio di Amministrazione rimangono in carica per quattro esercizi, con scadenza di una parte dei consiglieri ogni anno.
- I componenti del CDA della Fondazione sono: Valeria Marino Esposito, Concetta De Martino (il cui mandato scadrà con la data di approvazione del bilancio del primo esercizio della loro entrata in carica), William Griffini, Giuseppe Magno (il cui mandato scadrà alla data di approvazione del bilancio del secondo esercizio dalla loro entrata in carica), Caterina Minotti, Cioffi Sandra (il cui mandato scadrà alla data di approvazione del bilancio del terzo esercizio dalla loro entrata in carica), Ivano Spallanzani, Michele Colajanni (il cui mandato scadrà alla data di approvazione del bilancio del quarto esercizio dalla loro entrata in carica)
- Determina dell'Organo di Controllo monocratico, con la nomina quale suo componente di Giuseppe Ludernani.

Con la trasformazione di Telefono Azzurro da associazione a fondazione il Comitato Direttivo ha proposto la nomina del prof. Ernesto Caffo a Presidente a vita della Fondazione stessa.



## BILANCIO 2020



# LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE: IL BILANCIO 2020

STATO PATRIMONIALE ATTIVO	2020	2019
Crediti vs soci	4.450	4.750
Marchi e brevetti	5.683	4.692
Software	1.064	0
Oneri pluriennali da ammortizzare	48.203	61.976
<b>Totale immobilizzazioni immateriali</b>	<b>54.950</b>	<b>66.668</b>
Attrezzature e impianti		
Macchine ufficio	18.942	22.952
Mobili e arredi	0	0
Automezzi	0	0
Immobili		
<b>Totale immobilizzazioni materiali</b>	<b>18.942</b>	<b>22.952</b>
Partecipazioni Telefono Azzurro srl	0	0
Partecipazioni in imprese diverse	5.262	9.190
<b>Totale immobilizzazioni finanziarie</b>	<b>5.262</b>	<b>9.190</b>
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>79.154</b>	<b>98.810</b>
<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>		
Immobili destinati alla vendita	208.647	208.647
Rimanenze		
Magazzino merci	56.649	46.148
<b>Totale rimanenze</b>	<b>56.649</b>	<b>46.148</b>
<b>CREDITI</b>		
Crediti tributari	7.962	468
Depositi cauzionali	10.585	8.185
Crediti diversi	5.441	4.886
Crediti vs. enti finanziatori	292.645	142.916
Contributi e donazioni da ricevere	46.673	46.891
<b>Totale crediti</b>	<b>363.306</b>	<b>203.346</b>
Immobilizzazioni finanziarie		
Bper arca	209.997	209.997
Depositi titoli BPER	4.898.943	4.736.551
Depositi titoli UBI BANCA	667.205	667.682
Attività finanziarie non immobilizzate	5.776.145	5.614.230
<b>DISPONIBILITA' LIQUIDE</b>		
Depositi bancari e postali	2.470.022	2.727.449
Denaro e valori in cassa	48.345	53.900
<b>Totale disponibilità liquide</b>	<b>2.518.367</b>	<b>2.781.349</b>
<b>RATEI E RISCONTI</b>		
Risconti attivi e Note di credito da ricevere	52.497	38.578
Ratei attivi	305	265
<b>Totale ratei e risconti attivi</b>	<b>52.802</b>	<b>38.843</b>
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>8.975.916</b>	<b>8.892.563</b>
<b>Totale Attività</b>	<b>9.059.520</b>	<b>8.996.123</b>
<b>STATO PATRIMONIALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>PATRIMONIO NETTO</b>		
Fondo di dotazione	516.457	516.457
Fondi destinati	3.087.996	2.127.057
Riserve	4.457.606	4.457.606
Avanzo/disavanzo di gestione	226.459	960.939
<b>Totale patrimonio netto</b>	<b>8.288.518</b>	<b>8.062.059</b>
<b>FONDO PER RISCHI E ONERI</b>		
Fondo rischi contributi da ricevere	0	0
Fondo rischi cont. Legali	63.738	122.340
Fondo Liquidazione Telefono Azzurro srl	0	0
<b>Totale fondi per rischi e oneri</b>	<b>63.738</b>	<b>122.340</b>
Trattamento di fine rapporto subordinato	148.108	175.227
<b>DEBITI</b>		
Debiti vs fornitori	404.211	429.527
Debiti tributari	10.428	26.290
Debiti vs istituti previdenziali	18.680	23.850
Debiti verso personale	25.233	60.362
Debiti diversi	29.422	14.537
<b>Totale debiti</b>	<b>487.974</b>	<b>554.566</b>
<b>RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>		
Ratei Risconti Passivi	71.182	81.931
<b>Totale ratei e risconti passivi</b>	<b>71.182</b>	<b>81.931</b>
<b>Totale Passività</b>	<b>9.059.520</b>	<b>8.996.123</b>
<b>RENDICONTO GESTIONALE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Riclassificato per Progetti/Attività</i>		
<b>PROVENTI</b>		
Contributi e liberalità da privati	492.408	508.231

RENDICONTO GESTIONALE	2020	2019
<i>Riclassificato per Progetti/Attività</i>		
<b>PROVENTI</b>		
Contributi e liberalità da privati	492.408	508.231
Contributi e liberalità da aziende	110.483	126.147
Contributi e liberalità da associazioni/banche/fondazioni	3.428	100.689
Contributi e liberalità da enti	750	8.264
Eredità	10.379	190.403
Contributi convenzioni e liberalità per finanziamento progetti	429.013	649.574
Proventi da iniziative nazionali	1.064	721.691
Contributi 5 per mille	665.720	379.307
Quote associative	1.050	1.150
Risarcimenti assicurativi e altri proventi	83.977	210.654
Affitti attivi	4.460	4.460
Variazione rimanenze finali di magazzino		
Proventi progetto 114	253.048	800.583
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>2.055.780</b>	<b>3.701.153</b>
<b>ONERI DI GESTIONE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>A) ONERI PER ATTIVITA' DI ASCOLTO E INTERVENTO</b>		
<b>1. Linee di ascolto ed emergenza</b>		
Linea d'ascolto gratuita minori adulti	-252.574	-205.189
Linea 116.000 bambini scomparsi	-28.364	-49.036
Linea 114	-315.663	-524.039
<b>2. Volontariato e attività territoriali</b>		
Costi di struttura e personale a sostegno del volontariato	-86.486	-244.235
Progetto Educazione	-69.474	-95.500
Progetto Bambini e Carcere	-65.741	-98.496
Sensibilizzazione e formazione	-3.983	-37.873
<b>3. Ricerca e sviluppo</b>		
Studi ricerca e formazione	-38.195	-71.849
Sicurezza in rete	-229.716	-262.696
Bullismo	-28.938	-24.918
<b>B) ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E DI SVILUPPO</b>		
Comunicazione e campagne informative	-262.973	-229.798
Raccolta fondi	-203.340	-255.720
Iniziative nazionali	-37.067	-509.005
<b>C) ATTIVITA' COMPLEMENTARI DI SUPPORTO</b>		
Attività complementari e di supporto	-203.471	-269.059
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>-1.825.985</b>	<b>-2.877.413</b>
<b>AVANZO (DISAVANZO) OPERATIVO</b>	<b>229.795</b>	<b>823.740</b>
Accantonamenti a fondo rischi		
Proventi (oneri) finanziari e straordinari	6.642	151.795
Imposte di esercizio	-9.979	-14.596
<b>Avanzo di esercizio</b>	<b>226.458</b>	<b>960.939</b>

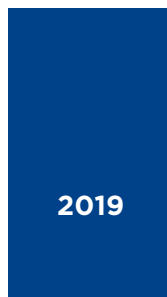
Il bilancio al 31 dicembre 2002 di Telefono Azzurro è sottoposto a revisione contabile volontaria esterna

# NOTE AL BILANCIO

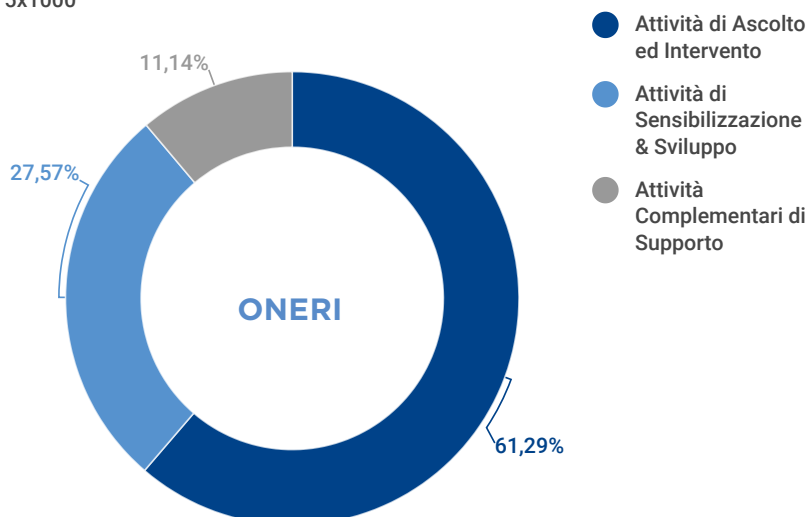
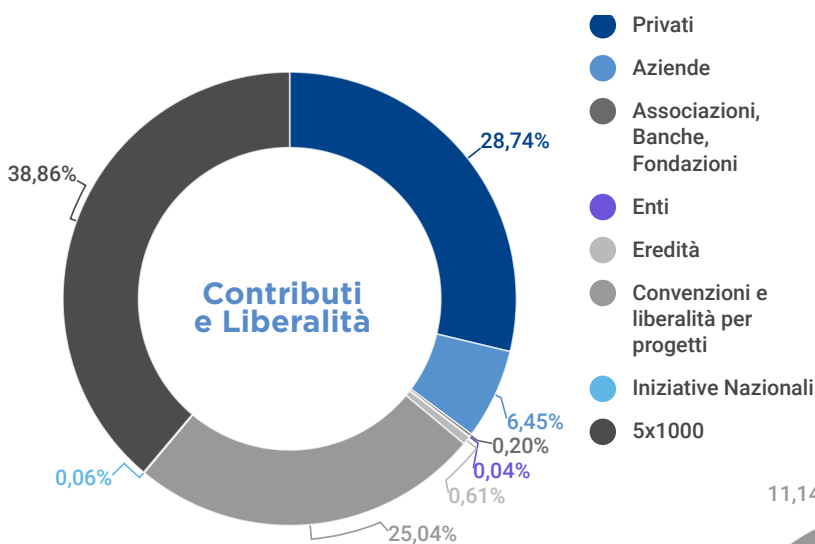
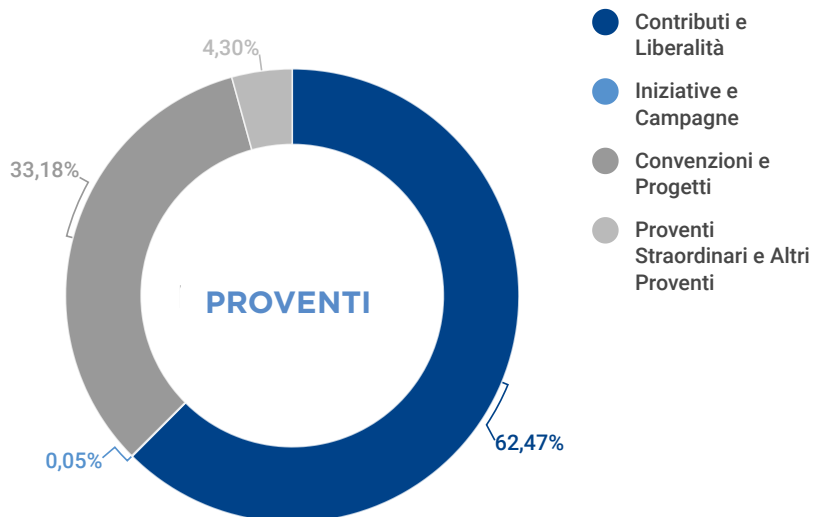
I dati di bilancio relativi al 2020 registrano un significativo scostamento rispetto all'anno precedente, dovuto all'impatto della pandemia Covid. Diminuiscono sensibilmente i proventi, ma cresce la quota percentuale relativa agli impieghi per le attività di ascolto e intervento.

2.055.780

3.701.153



Proventi



# 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





**COME SOSTENERCI**

# INSIEME PER TUTELARE I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

Noi Tuteliamo i Diritti di Bambine 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 e attivare un RID

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

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

Donazione con **carta di credito** o tramite **PayPal** dal sito [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)

### Lasciti

Puoi sostenere Telefono Azzurro con un lascito testamentario.  
Per informazioni: [lasciti@azzurro.it](mailto:lasciti@azzurro.it)

### Regali

Puoi scegliere i regali di Telefono Azzurro.

### Volontariato

Puoi diventare volontario di Telefono Azzurro.

## COSA PUÒ FARE LA TUA AZIENDA

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

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

Diventare **partner** di Telefono Azzurro.

Sostenere nello specifico un **progetto, attività** o **evento** di Telefono Azzurro.

Aderire a **Natale Azzurro** o scegliere i **regali solidali** di Telefono Azzurro.

Promuovere le campagne e iniziative di Telefono Azzurro tra i propri dipendenti e stakeholder.

Tutte le informazioni su come sostenere Telefono Azzurro sono disponibili su [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it).

# CONTATTI

## Presidenza

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

## Per informazioni e comunicazioni dei nostri sostenitori

info@azzurro.it  
800.090.335

## Per eventi e raccolta fondi

info@azzurro.it  
800.090.335

## Per lasciti

lasciti@azzurro.it  
800.090.335

## Per attività di volontariato

coordinamentovolontari@azzurro.it  
azzurro.it nella sezione "volontari"  
800.090.335

## Progetto Bambini e Carcere

bambiniecarcere@azzurro.it

## Progetto Scuola Educazione

settore.educazione@azzurro.it

## Social Media



## 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



**Si ricercano nuovi volontari** per lo sviluppo dei Servizi di Ascolto e di Emergenza, settore Scuola-Educazione e Carcere! Scrivere a **coordinamentovolontari@azzurro.it** o compilare il form su **azzurro.it** nella sezione "Volontari".

## Sito web

www.azzurro.it

# 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.*

**Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus**

Ente Morale riconosciuto

C.F. 92012690373

Via Copernico 1

20125 Milano

[www.azzurro.it](http://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 2020 è stato sottoposto a revisione contabile volontaria esterna.

Ideazione, strategia, contenuti e grafica:  
UN-GURU | unique management advisory  
[www.un-guru.com](http://www.un-guru.com)



[www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)