



> ABBIAMO **CURA** DELLA **LORO** SALUTE **MENTALE**?

BILANCIO SOCIALE 2022

35
ANNI

 **Telefono
Azzurro**
Dalla parte dei Bambini

INDICE

1987 - 2022 Buon compleanno Telefono Azzurro	3
Lettera del Presidente	5
CHI SIAMO	7
- Primi in difesa dei diritti dei bambini e degli adolescenti	10
- Telefono Azzurro nel 2022	11
- Storia, Visione, Missione	13
- I nostri stakeholder	14
- Il nostro impegno verso gli stakeholder	16
- Approfondimenti: Abuso e Gaming	20
- Focus: Salute Mentale	28
- Aree Focus 2022: Salute Mentale, Digitale, Abusi, Bullismo	30
COSA FACCIAMO	34
Ascolto e consulenza	35
- 19696	36
- 114 Emergenza Infanzia	53
- 116000 Numero unico minori scomparsi	75
A scuola con Telefono Azzurro	83
Bambini e carcere	108
I centri territoriali regionali	112
Ricerca e sviluppo	121
Le attività internazionali	138
Focus Guerra Ucraina	139
Con le istituzioni	153
Con le aziende	165
Sensibilizzazione e raccolta fondi	167
LE RISORSE	174
Le risorse umane: i volontari	175
Le risorse umane: lo staff	186
Gli organi di governo	187
Il bilancio 2022	189
Come sostenerci	
Contatti	193
	194

1987 - 2022

BUON COMPLEANNO TELEFONO AZZURRO

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

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

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

35
A N N I





Viviamo sempre più velocemente e immersi in relazioni immediate, con i tempi scanditi da quanto è popolare momentaneamente sui social network.

Misuriamo ciò che è importante dal numero dei like e delle interazioni, senza tempo di riflettere sui significati di ciò che accade e su ciò che ha bisogno di approfondimento, di conoscenza.

*Un meccanismo in cui **bambini e adolescenti si trovano sguarniti degli strumenti per capire ciò che succede attorno a loro.***

E, a differenza di quanto avviene offline, online aumentano le interazioni dei minori con le persone adulte, troppo spesso sconosciute.

Per i nostri ragazzi sempre più il tempo che passano online diventa il tempo della creazione di un personaggio; attraverso l'algoritmo si passa il proprio tempo con un altro sé.

Un personaggio con un'immagine alla ricerca di like, consenso, approvazione.

Il tema della privacy e della tutela online dei minori è diventato preponderante nel nostro agire.

I nostri bambini e adolescenti sono, appunto, bambini e adolescenti.

Non dati suscettibili di una valutazione economica.

Siamo noi a dovercene occupare, non l'algoritmo.

Da sempre siamo vigili su ciò che succede online e, nel corso degli ultimi anni, abbiamo prestato sempre più attenzione alle piattaforme per il gaming, le cui minacce non sono percepite dagli adulti.

Studiamo come le piattaforme e gli algoritmi cambino la vita dei ragazzi e come incidano sull'aumento di abusi e di agiti estremi, come i suicidi.

Telefono Azzurro è oggi l'algoritmo in loro difesa.

Siamo al servizio della comunità degli adulti per dare una risposta articolata e professionale alla domanda di tutela dei diritti dei minori.

Siamo all'interno di una rete che include le famiglie, la scuola, i servizi, le istituzioni e che solo insieme può affrontare la complessità dei tempi e delle sfide che viviamo.

La responsabilità è comune e comunità, o non è.

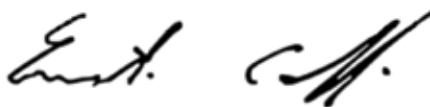
Noi rivendichiamo il coraggio della complessità, non ci sottraiamo alla sfida di continuare a dare voce a ciò che molti non vogliono nemmeno ascoltare.

Noi ascoltiamo e vi chiediamo di ascoltare noi, la nostra esperienza di 35 anni al fianco di bambini e adolescenti, online e offline, sul territorio, nelle aule di scuole, a casa.

Prof Ernesto Caffo

Presidente

Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus





TELEFONO AZZURRO **CHI SIAMO**

SPECIALE
35
A N N I



1987

Fondazione
Telefono Azzurro



1989

Convenzione
Internazionale
sui Diritti
dell'Infanzia



1990

La Carta di Treviso
"Ente Morale"



Dalla cornetta al metaverso: 35 anni dalla parte dei bambini

L'Associazione taglia un traguardo importante confermando la forza di un modello basato sull'ascolto e sulla concretezza



2007

La Carta
di Firenze



2009

Linea 116.000
Minori Scomparsi



2010

Nasce il servizio CHAT
di Telefono Azzurro



2011

La Carta
di Roma



2012

25 anni di impegno
per l'infanzia



2013
2014

Attivazione APP
servizi Telefono Azzurro



Negli ultimi 35 anni il mondo è cambiato con un'accelerazione incomparabile rispetto a qualsiasi altra epoca della storia dell'uomo. Il cambiamento sociale, economico e – nell'ultimo decennio – quello impresso dalle tecnologie digitali hanno prodotto una trasformazione a tutti i livelli. Un cambiamento che ha percorso la storia di Telefono Azzurro, ma che da sempre ha il suo fondamento su uno strumento fondamentale: l'ascolto. La storia di Telefono Azzurro si traduce in 35 anni di ascolto, dialogo e intervento continuo a difesa dei diritti dei minori, accompagnandoli per mano fino ad oggi, nell'universo online. È questa la promessa di Telefono Azzurro che dalla sua nascita ha fornito un aiuto concreto, professionale e sensibile a bambini e ado-

lescenti vittime di abusi e violenze, prendendo in carico oltre 120.000 casi in capo alle tre linee che Telefono Azzurro ad oggi gestisce. Una promessa che è diventata negli anni un modello operativo sempre più concreto ed efficace, fatto di esperienza e di professionalità. Soprattutto, un modello che ha saputo adattarsi al mutare dei tempi e dei bisogni, intercettando sempre con tempismo i bisogni emergenti di bambini e adolescenti, e mettendo in campo strumenti via via sempre più evoluti ed efficaci. La storia che raccontiamo in queste due pagine segna le tappe più rilevanti di questo percorso, le iniziative, i progetti, i network che insieme a noi non si stancano di mettersi in ascolto e di costruire un mondo a misura di bambino.



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

Linea **19696**: dalla sua nascita nel 1987 fino al 2022 sono stati gestiti **87.436 casi**

Linea **114 Emergenza Infanzia**: dalla sua nascita nel 2003 al 2022 gestiti **30.741 casi**

Linea **116000 bambini scomparsi**: dalla nascita nel 2009 al 2022 gestiti **1.725 casi**

Anche nel 2022 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.

Attività nel 2022 in numeri



19696 linea gratuita per bambini e adolescenti **2.886 casi gestiti**

media di oltre 240 casi gestiti al mese, circa 8 al giorno, nel 2022

+12% rispetto all'anno 2019 (2.568 casi gestiti)

+3% rispetto all'anno 2018 (2.797 casi gestiti)



114 Emergenza Infanzia **2.246 casi gestiti**

media di oltre 187 casi gestiti al mese, oltre 6 al giorno, nel 2022

+22% rispetto all'anno 2020 (1.837 casi gestiti)

+27% rispetto all'anno 2019 (1.760 casi gestiti)



116000 Bambini Scomparsi **126 casi gestiti**

media di oltre 10 casi gestiti al mese nel 2022

+39 rispetto all'anno 2020 (87 casi gestiti)

+8 rispetto all'anno 2019 (118 casi gestiti)



Hotline Clicca e Segnala **2.144 segnalazioni online ricevute**

media di oltre 178 segnalazioni ricevute al mese

e circa 6 segnalazioni ricevute al giorno

+66% rispetto all'anno 2021 (1.293 segnalazioni online ricevute)



Helpline Centro Ascolto e Consulenza **116 richieste d'aiuto ricevute**

relative a problematiche attinenti alla Rete

media di circa 10 richieste d'aiuto ricevute al mese



Progetto Scuola Educazione

decine di migliaia di studenti, insegnanti e genitori raggiunti



Progetto Bambini e Carcere

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

Informazione web e social

centinaia di migliaia di bambini, adolescenti e adulti raggiunti

sito web: www.azzurro.it

social media: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, TikTok, YouTube, Vimeo

Campagne media e social anche con influencer

1987 – 2022

BUON COMPLEANNO TELEFONO AZZURRO

Telefono Azzurro è da 35 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 35 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.

35
A N N I

PRIMI A DIFENDERE I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

LA NOSTRA **VISIONE**

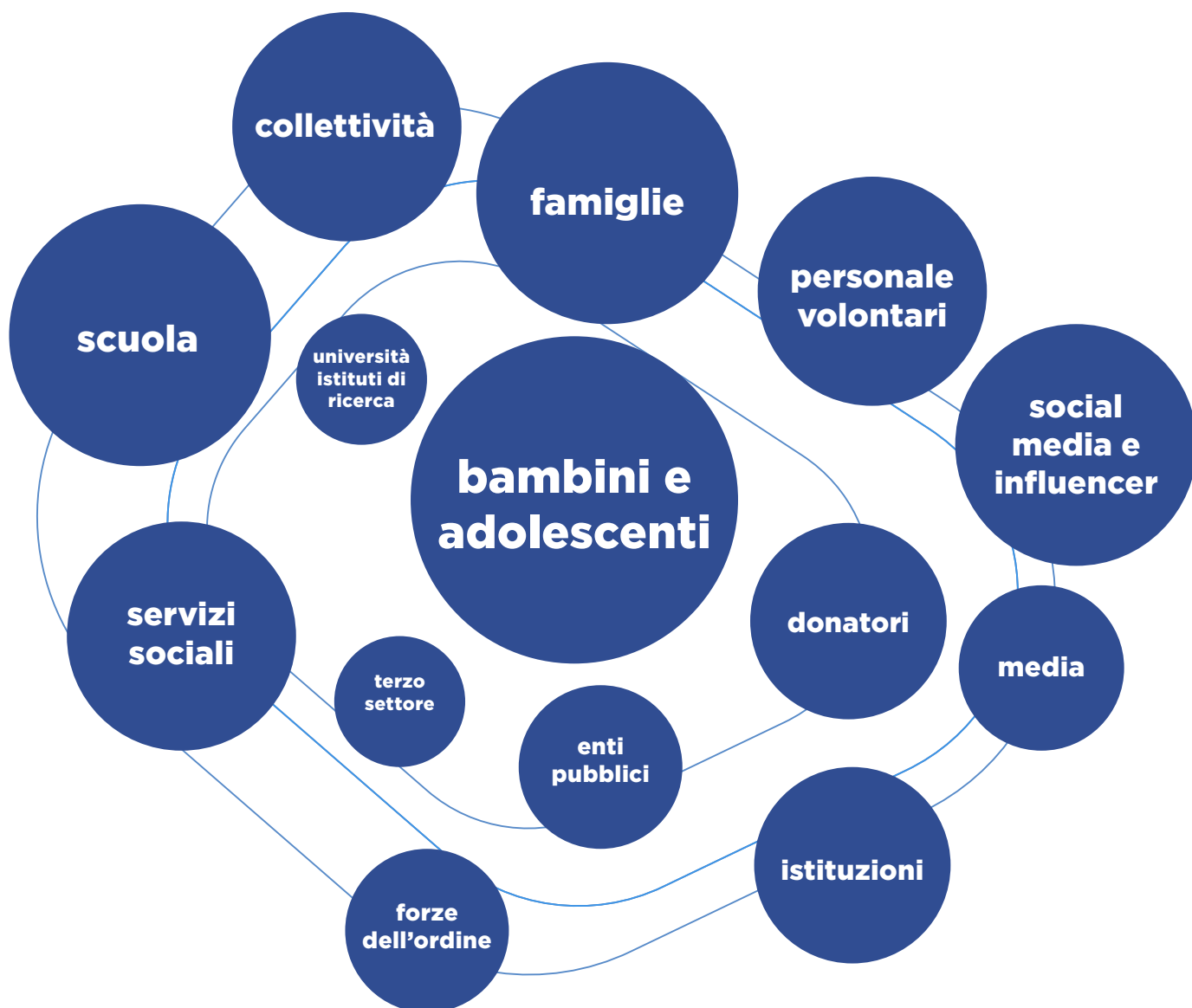
Telefono Azzurro ritiene che i bambini e gli adolescenti abbiano il pieno diritto di vivere e crescere in una comunità dove viene rispettata la loro dignità e il diritto all'auto-realizzazione. Obiettivo di Telefono Azzurro è dare piena concretezza alla Convenzione dell'Onu che sancisce il superiore 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.

35
A N N I





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.

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO GLI STAKEHOLDER

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.

Social Media e Influencer

Conoscere e comprendere le nuove tecnologie media man mano vengono utilizzate dai minori e utilizzare i loro principali canali di comunicazione e relazioni per raggiungerli, informarli, sensibilizzarli.

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.



Ragazzi in Rete, tra opportunità e pericoli



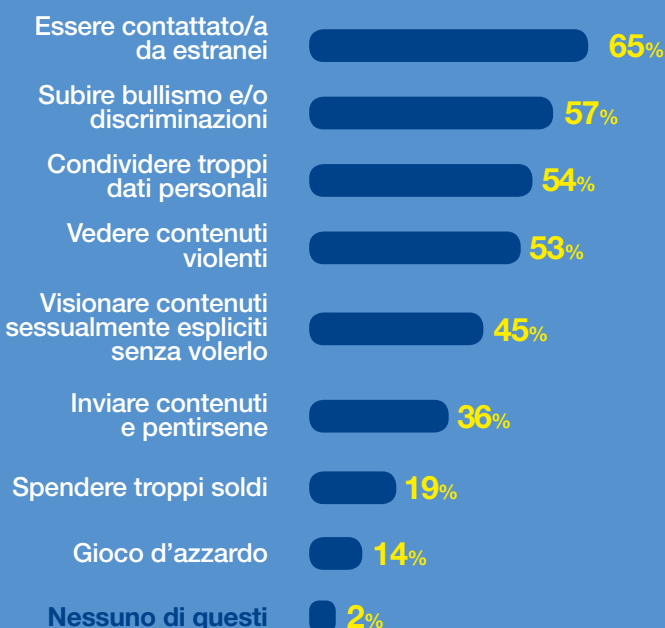
FREQUENZA DI PUBBLICAZIONE



CONTENUTI INAPPROPRIATI (%)



I RISCHI CHE INCONTRANO



AGE VERIFICATION





PERCHÈ SI USANO I SOCIAL? (%)

Vedere i contenuti dei miei amici **93**

Vedere contenuti di personaggi famosi **80**

Vedere contenuti di influencer **76**

Leggere notizie **71**

Postare contenuti **66**

Vedere contenuti brandizzati / contenuti che rimandano ad una marca **63**



MENTRE ERO ONLINE È CAPITATO DI... (%)

48 Mi è capitato di incappare in contenuti poco appropriati

25 Sono apparsi dei contenuti che mi hanno turbato/ impressionato

22 Mi è capitato di ricevere tramite messaggio foto/video che non volevo vedere

19 Ho cercato di controllare/ limitare alcuni contenuti che mi sono apparsi sui social, ma non sono riuscito

10 Qualcuno ha condiviso miei dati e/o contenuti senza il mio consenso

05 Ho subito discriminazioni

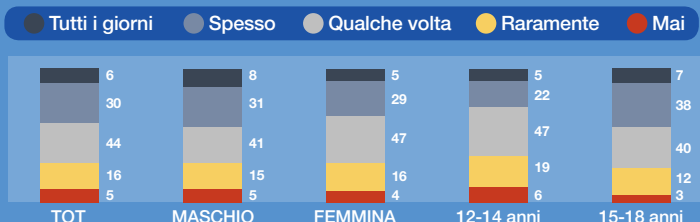
32 Nessuna delle precedenti

INFORMAZIONE E FAKE NEWS

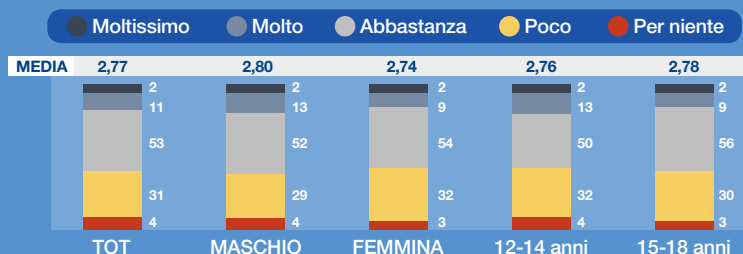


Notizie sui Social Media: utilizzo e affidabilità

UTILIZZO



AFFIDABILITÀ

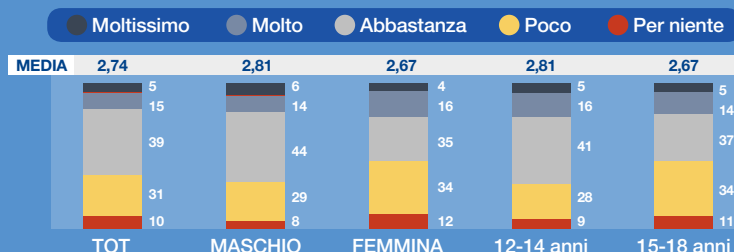


L'IMPATTO DEL METAVERSO

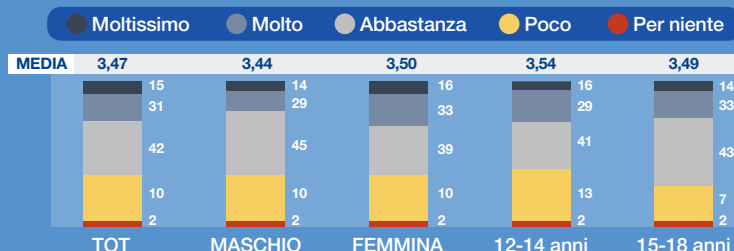


sulle relazioni e sulla condivisione dei propri dati

COME AMBIENTE PER CREARE RELAZIONI



COME LUOGO PERICOLOSO PER CONDIVIDERE I DATI



Negli ultimi anni si è notato un incremento spaventoso di materiale ritraente abusi e sfruttamento sessuale a danno di bambini e adolescenti. I nuovi mezzi tecnologici hanno inoltre portato alla creazione di **nuove forme di abuso e sfruttamento sessuale** tramite le quali questo materiale viene prodotto e distribuito, dal Sexting e Sextortion al Grooming, fino al Child Sexual Abuse and Exploitation Material, che può contenere anche materiale autoprodotta dal bambino e dall'adolescente sotto coercizione.

La definizione di Child Sexual Abuse Material è piuttosto recente. A livello internazionale, infatti, da tempo si promuove l'utilizzo di una terminologia appropriata, invitando a non utilizzare l'espressione "pedo-pornografia" poiché il suffisso pornografia rimanda a un coinvolgimento volontario e consensuale tra adulti in atti sessuali documentati e successivamente distribuiti al pubblico per motivazioni legate al desiderio sessuale dei singoli. I minori coinvolti in questo tipo di dinamica e ritratti in tali materiali sono, invece, vittime di un crimine, di uno sfruttamento sessuale: per questo è più adeguato utilizzare espressioni come CSAM (child sexual abuse material) o CSEM (child sexual exploitation material). Per quanto riguarda il termine CSAM si intende materiale fotografico e video raffigurante un soggetto minorenne coinvolto in attività di esplicita natura sessuale. Invece, il CSEM contiene una definizione più ampia che comprende ogni altra tipologia di materiale a sfondo sessuale raffigurante un soggetto minorenne. Sul tema della terminologia nell'ambito della protezione di bambini e adolescenti dall'abuso e dallo

sfruttamento sessuale si fa affidamento alle Linee Guida di Lussemburgo adottate dall'Interagency Working Group di Lussemburgo nel 2016. I Child Sexual Abuse Material non è una problematica recente, ma anzi risale ai tempi della creazione della fotografia. Il fenomeno si è adattato ai tempi e alle culture del tempo, poiché lo stesso fenomeno non è stato riconosciuto fino a pochi decenni fa come illegale. Il grande mutamento di forma del fenomeno è avvenuto con l'ingresso di Internet nelle vite quotidiane di tutti gli individui. Le diverse forme acquisite durante i diversi decenni di quello che è oggi Internet sono state un "trampolino di lancio" per il rischio che oggi conosciamo come la produzione, scambio e diffusione di Child Sexual Abuse Material.

L'Internet Watch Foundation ha registrato un nuovo triste primato per quanto concerne la presenza di CSAM. Delle segnalazioni pervenute nel 2021 (+20% rispetto al 2020), 7 su 10 contengono immagini di minorenni vittime di abusi sessuali. Nel 2021 è stata valutata una pagina web ogni minuto e mezzo e **ogni due minuti una di quelle pagine mostrava un contenuto di abuso sessuale a danno di un bambino/a o di un ragazzo/a. Per quanto riguarda il genere delle vittime, nel 97% dei casi era di sesso femminile e mai si era registrata prima una percentuale così elevata. In quasi 7 casi su 10 ad essere vittime di abusi sessuali sono stati preadolescenti tra gli 11 e i 13 anni. Per quanto riguarda la correlazione tra l'età della vittima e la violenza raffigurata nel materiale, una tendenza registrata negli ultimi anni è quello che al diminuire**

dell'età della vittima, la gravità dell'abuso sessuale perpetrato nei suoi confronti aumenta, nei termini di una maggiore violenza e gravità dei contenuti espliciti rappresentati.

Secondo INHOPE, analizzando gli URL, nel 2021 l'82% erano ancora sconosciuti (nel 2020 era il 39%) e richiedevano quindi una valutazione da parte di analisti esperti, per valutare se ci si trovasse o meno in presenza di CSAM. Di questa consistente percentuale, il 48% del numero totale di URL è stato poi confermato come illegale (nel 2020 era il 34%). Questi ultimi due aumenti percentuali costituiscono dei possibili indicatori del miglioramento dei processi di raccolta e analisi dei contenuti (INHOPE Annual Report, 2022). **Questo aumento è anche dovuto a una sempre più maggiore creazione di materiale a sfondo sessuale prodotto dagli stessi bambini e adolescenti, sotto coercizione o influenza di un adulto.** Questo fenomeno è causato particolarmente dal contatto diretto che lo stesso bambino e/o adolescente ha con l'adescatore per via delle possibilità di connessione e interazione che i social media o comunque piattaforme di interazione online consentono di avere, anche con persone estranee. Piattaforme di videogiochi, social media e app di incontri sono piattaforme in cui questo materiale viene spesso scambiato senza una supervisione accurata da parte di chi gestisce tali piattaforme. **L'aumento di questo materiale auto-prodotto dovrebbe essere contrastato da maggiori regolamentazioni e obblighi sulle aziende, permettendo quindi un monitoraggio non solo più vicino, ma anche egualitario per tutte le aziende**



I videogiochi per uso domestico si sono dimostrati popolari fin dall'inizio. I bambini ne sono particolarmente attratti per una serie di motivi. I personaggi e le situazioni di fantasia attirano l'immaginazione dei più giovani e rappresentano una fuga dalla routine quotidiana e dallo stress dei genitori, degli amici e della scuola. Inoltre, i giochi offrono ai bambini un livello di controllo che non hanno nella vita reale, poiché i personaggi sullo schermo rispondono ai loro comandi. I giocatori ricevono anche ricompense immediate per le mosse giuste. La maggior parte dei giochi può essere giocata a diversi livelli di abilità, in modo che ogni giocatore possa essere messo alla prova. La popolarità dei videogiochi è stata accompagnata dalle polemiche che hanno suscitato tra genitori, psicologi ed educatori. L'obiezione più diffusa riguarda i temi e i personaggi violenti che dominano nella maggior parte dei videogiochi. Uno studio del 1989 della National Coalition on Television Violence (NCTV) ha rilevato che dei 95 videogiochi domestici più popolari, il 58% erano giochi di guerra e l'83% presentavano temi violenti.

Con il miglioramento della tecnologia, che consente ai giochi di mostrare situazioni e personaggi più realistici, si è intensificato il dibattito sui potenziali effetti dei videogiochi sul comportamento dei bambini. Uno studio dell'NCTV, che ha monitorato il comportamento al parco giochi di bambini di otto-dieci anni subito dopo aver giocato a un gioco con armi laser, ha riscontrato un aumento dell'80% delle risse. Si teme inoltre che l'esposizione ripetuta alla violenza desensibilizzi i bambini ai suoi effetti.

La pressione dell'opinione pubblica ha spinto alcuni produttori di videogiochi all'inizio degli anni '90 a iniziare a etichettare i giochi con avvertenze sui contenuti violenti o sessualmente espliciti. Nel 1994, in risposta alle notevoli pressioni politiche e alla possibilità di istituire un'agenzia federale di classificazione, l'industria ha creato un proprio sistema di classificazione, supervisionato dall'Entertainment Software Rating Board (ESRB). Le valutazioni vengono assegnate in base all'idoneità dei giochi per varie fasce d'età. La designazione "Early Childhood" sulla scatola di un gioco indica che il gioco è adatto a giocatori dai tre anni in su e che non contiene violenza, contenuti sessuali o turpiloquio. La designazione "Everyone" indica che il gioco è adatto a giocatori dai sei anni in su e può contenere un minimo di violenza o linguaggio volgare. Un gioco "Teen", per giocatori dai 13 anni in su, può contenere violenza, turpiloquio e lievi temi sessuali. Un gioco "Mature" è considerato adatto solo ai giocatori dai 17 anni in su e può contenere violenza più intensa, profanità e temi sessuali maturi. I giochi "Adults Only" non sono destinati ai minori di 18 anni e possono includere rappresentazioni grafiche di sesso e violenza. Il sistema di classificazione, tuttavia, è solo una guida e i genitori devono ancora controllare quali videogiochi i loro figli acquistano e giocano. Per questo motivo diventa importante dare delle definizioni riguardo il fenomeno dell'Online Gaming.

Il gioco online è definito come il gioco di qualsiasi tipo di gioco commerciale singolo o multiplayer tramite qualsiasi dispositivo connesso a Internet,

comprese le console dedicate, i computer desktop, i computer portatili, i tablet e telefoni cellulari. Nell'analisi del gioco online è importante anche considerare l'ecosistema del gioco online, definito in modo da includere l'osservazione di altri che giocano ai videogiochi tramite gli e-sport, piattaforme di streaming o di condivisione di video, che in genere offrono agli spettatori la possibilità di commentare o interagire con i giocatori e gli altri membri del gruppo. con i giocatori e gli altri membri del pubblico. Come sottolineato in un rapporto pubblicato dal Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia (UNICEF) sui diritti dei bambini e il gioco online, **questa maggiore accessibilità ha "rivoluzionato il settore e aperto le porte a una nuova generazione di giocatori** - cambiando il modo in cui comunicano e interagiscono con gli altri giocatori e come spettatori, il modo in cui acquistano e giocano e il modo in cui i giochi che giocano interagiscono con altri servizi digitali".

Le aziende che sviluppano e commercializzano giochi per bambini devono comprendere il potenziale impatto sui diritti dei minori e stabilire politiche e procedure per sostenere e rispettare al meglio tali diritti.

A questo proposito, un aspetto fondamentale da considerare è il consenso e la raccolta dei dati personali dei bambini.

L'UNICEF raccomanda alle **società di gioco di considerare la natura dei dati e l'uso che se ne intende fare.** I dati raccolti per migliorare l'esperienza di gioco sono probabilmente meno dannosi di quelli raccolti per la pubblicità mirata o per la vendita dei dati. **Le aziende dovrebbero informare in modo proattivo gli utenti sul tipo di dati personali**

che raccolgono e su come verranno utilizzati, per garantire che gli utenti comprendano le implicazioni e che sia possibile fornire un consenso pienamente informato. Ottenere un consenso significativo è fondamentale per garantire la tutela dei diritti dei minori in relazione alla raccolta dei dati.

La Commissione Europea raccomanda che “qualsiasi informazione rivolta specificamente a un minore dovrebbe essere adattata in modo da essere facilmente accessibile, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice”.

Per trattare i dati personali di un minore è necessario il consenso di un genitore o di un tutore. Nell'UE la soglia di età per richiedere il consenso è stabilita da ciascuno Stato membro dell'UE e varia tra i 13 e i 16 anni.

La protezione della privacy dei bambini è una delle tante aree di interesse per le aziende che creano e commercializzano giochi online. Con il continuo boom di questo settore, i bambini rimarranno un gruppo di consumatori chiave, ma vulnerabile, per i giochi online. La raccolta, la condivisione e la monetizzazione dei dati personali dei bambini non devono essere effettuate senza il consenso esplicito e valido di un genitore o di un tutore. Per soddisfare i requisiti delle leggi sulla privacy, le aziende devono stabilire proattivamente politiche e procedure per sostenere e rispettare i diritti dei bambini, prima di sfruttare i loro dati personali per scopi commerciali.

Un'attenzione speciale va rivolta inoltre al fenomeno del Gambling. La TV e Internet espongono i bambini al gioco d'azzardo. Ci sono molte pubblicità sul gioco d'azzardo in TV e migliaia di siti web di gioco

d'azzardo online a cui i bambini possono accedere. Il gioco d'azzardo e le esperienze simili sono così diffuse che **i bambini vedono il gioco d'azzardo come una parte normale della vita quotidiana**, compreso lo sport. Le pubblicità del gioco d'azzardo trasmettono il messaggio che il gioco è divertente, eccitante e un modo per unirsi agli altri e arricchirsi facilmente. Gli adolescenti potrebbero pensare al gioco d'azzardo come a una buona attività sociale. Questo perché le attività di gioco d'azzardo online utilizzano la chat e la messaggistica per incoraggiare le persone a scommettere con gli amici e a condividere le storie di gioco.

Il gioco d'azzardo online è spesso progettato in modo che i giocatori vincano molto in “modalità pratica”. Gli adolescenti potrebbero credere che questa serie di vincite continuerà anche quando giocheranno con soldi veri. La maggior parte dei giocatori problematici ha avuto quella che riteneva una “vincita” significativa all'inizio della propria storia di gioco d'azzardo. Il gioco d'azzardo si basa sul caso, ma alcuni giochi d'azzardo online possono assomigliare a videogiochi e applicazioni che coinvolgono l'abilità. Questo potrebbe sembrare divertente per gli adolescenti e indurre alcuni giovani giocatori a pensare che il gioco d'azzardo coinvolga anche l'abilità. Questo potrebbe dare loro convinzioni irrealistiche o false sulle probabilità di vincita.

Si prevede che il settore dei videogiochi genererà oltre 200 miliardi di dollari nel 2023. Sebbene questo dato comprenda la vendita di console domestiche e di videogiochi fisici, la crescita maggiore è rappresentata dal gioco mobile.

Si stima che nel mondo ci siano 2,7 miliardi di giocatori, di cui 2,6 miliardi giocano su dispositivi mobili come smartphone e tablet. Le piattaforme di gioco mobili consentono di giocare senza una console di gioco o un personal computer. Sono i giochi più diffusi tra i bambini.

Per determinare l'approccio migliore alle politiche, advocacy e alle iniziative del settore, è necessario considerare attentamente l'equilibrio tra i rischi e le opportunità presentate dal gioco online dal gioco online rispetto ai diritti dei minori. È fondamentale capire come il settore possa sfruttare al meglio il suo potenziale per migliorare la vita dei bambini e contribuire al loro benessere, affrontando al contempo le preoccupazioni sui danni attuali e potenziali.

TELEFONO AZZURRO RENDERE CONTO

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 35 anni 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 2022 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 29/6/2023. 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. Un estratto del bilancio è inoltre pubblicato su Azzurro Child, inviato a tutti i sostenitori attivi.

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

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

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

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

QUANTO VALGONO I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI?

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

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

TELEFONO AZZURRO SECONDO LA METODOLOGIA UN-GURU® SEECURE



© UN-GURU

STAKEHOLDER **ENGAGEMENT**



STAKEHOLDER **ENGAGEMENT**



FOCUS 2022: **ABBIAMO CURA DELLA LORO SALUTE MENTALE?**

C'è un'epidemia nel campo della salute mentale tra i giovani, aggravata dalla pandemia.

I problemi psichici tra i giovani tra i 15 e i 24 anni sono raddoppiati tra il 2020 e il 2021; **9 milioni di adolescenti in Europa di età tra i 10 e i 19 anni soffrono di problemi di salute mentale; il suicidio è la seconda causa di morte tra i giovani in Europa** e, in quanto gruppo vulnerabile, i ragazzi e i bambini hanno una possibilità maggiore degli adulti, possibilità che va dal 30 all'80 per cento, di soffrire di depressione o di ansia.

Aumentano i disturbi quali autolesionismo non suicidario, ideazione suicidaria, tentati suicidi e disturbi della condotta alimentare. Secondo Unicef un adolescente su 7 nel mondo ha una diagnosi di disagio mentale, presente nel 10% dei bambini e nel 20% degli adolescenti.

Pandemia, guerre, crisi ambientali ed economica stanno amplificando un disagio che era già presente: la progressiva riduzione della socializzazione, la diminuzione delle relazioni affettive e di esperienze tipiche del percorso di crescita sono tutti fenomeni in continua crescita negli ultimi anni, così come la crescente pressione per la performance.

Il malessere dei ragazzi è sotto gli occhi di tutti.

A febbraio 2023 Telefono Azzurro ha presentato "Tra realtà e Metaverso. Adolescenti e genitori nel mondo digitale", ricerca realizzata da BVA DoxaKids e presentata all'Università Cattolica del Sacro Cuore in occasione del Safer Internet Day.

La ricerca, condotta su un campione di 804 genitori e 815 giovani tra i 12 e i 18 anni tra il 7 e l'11 novembre, offre uno spaccato delle percezioni dei giovani tra i 12 e i 18 anni e dei loro genitori, sul rapporto con il mondo digitale, coprendo problematiche quali gaming, salute mentale, condivisione dei dati e privacy.

SALUTE MENTALE NEL MONDO DIGITALE

L'utilizzo sempre più pervasivo delle tecnologie digitali non ha comportato solo una trasformazione nel modo di comunicare, ma ha anche un impatto sulla salute mentale di tutti, compresi i giovanissimi.

Il 27% dei giovani intervistati dichiara di sentirsi ansioso o agitato senza l'utilizzo dei social (29% in un range di età dai 15-18 anni e 26% dai 12-14) mentre il 22% si sentirebbe perso. Rispetto al 2018 si registra un +10%. Inoltre rispetto a quattro anni fa si dimezza la percentuale di ragazzi che sostengono che una lontananza dai social "non farebbe alcun effetto".

I contenuti fruiti sui social potrebbero suscitare sentimenti negativi. Più di 1 ragazzo su 2 (53%) riferisce di aver provato sentimenti spiacevoli, come l'invidia per la vita degli altri (24%, soprattutto i 15-18enni). Il 21% afferma che è capitato di sentirsi inadeguato, il 18% diverso, il 10% omologato. La restante parte prova solitudine (12%) o rabbia per le vite degli altri (9%).

FOCUS 2022: **ABBIAMO CURA DELLA LORO SALUTE MENTALE?**

I DIFFERENTI ASPETTI DEL GAMING

Il 35% degli intervistati, soprattutto maschi, ritiene che il gaming possa essere utile nel creare un clima positivo di classe tra i compagni; il 27% lo considera un possibile strumento utile per l'insegnamento delle materie scolastiche e la stessa percentuale lo considera applicabile nella pratica sportiva. 1 ragazzo su 4 suggerisce come il gaming possa essere utile nell'aiutare ad affrontare le difficoltà psicologiche e il 15% lo considera potenzialmente importante nell'ambito della salute mentale. Inoltre, il gaming ha una matrice relazionale: il 36% (45% nel caso dei maschi) dichiara di aver conosciuto persone nuove mentre giocava.

Dalla ricerca emergono anche in maniera chiara i lati negativi del mondo del gaming dove risultano essere abbastanza frequenti gli episodi riconducibili alla discriminazione e all'esclusione: l'11% dei giovani intervistati dice di aver preso le difese di qualcuno, l'11% ammette di aver preso in giro qualcuno, 1 adolescente su 10 riferisce di essere stato preso in giro, l'8% di essere stato escluso e il 6% di aver assistito a qualcosa che l'ha fatto sentire a disagio.

Come si sentono i ragazzi e le ragazze quando giocano? Il 32% dice di sentirsi capace e il 14% si sente capito dagli altri giocatori. Allo stesso tempo, il gioco può fungere da schermo protettivo nei confronti del mondo, finendo per isolare il ragazzo o la ragazza: il 32% ammette di perdere la cognizione del tempo, il 13% teme di esserne dipendente, l'11% ha l'impressione di essere protetto dal mondo esterno e l'8% si sente isolato.

Su TikTok a livello mondiale **l'hashtag dedicato, #SaluteMentale, ha avuto 589,8milioni di visualizzazioni, #MentalHealthAwareness quasi 15miliardi e #MentalHealth oltre 56miliardi.**

I numeri sono impressionanti ma, oltre i numeri, ci sono i nostri bambini e adolescenti.

Bisogna riportare l'attenzione ai massimi livelli sul tema dell'infanzia, soprattutto dopo quelle che sono state considerate altre priorità - la pandemia, la guerra e la crisi economica - ascoltando e dando voce ai bambini e adolescenti.

I periodi più difficili si incontrano quando l'infanzia non è considerata centrale.

È fondamentale dare ai bambini sempre la dignità di un ascolto attento ai loro problemi. È necessario proteggere i bambini, accompagnarli, sviluppare il loro empowerment e le loro capacità di guardare al futuro perché da soli i bambini possono fare fatica, inciampare e farsi male se nessuno li appoggia.



SALUTE MENTALE

Allarmanti gli indicatori di una sofferenza sempre più diffusa, spesso sommersa, tra i giovanissimi. Contattano i servizi di Telefono Azzurro per ricevere aiuto e supporto per questioni che riguardano: **un forte disagio emotivo e psicologico, pensieri e ideazioni suicidari ricorrenti - che talvolta sfociano in progetti strutturati -, agiti autolesivi, disturbi alimentari, dinamiche identitarie e relazionali fonte di malessere.**

Durante l'anno 2022, il Centro Ascolto e Consulenza 19696 ha gestito 1.459 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Salute Mentale, con una media di oltre 121 casi gestiti al mese e circa 4 casi gestiti al giorno. Durante l'anno 2022, tale tipologia di casi risulta essere incrementata rispetto al periodo temporale precedente alla pandemia: +24% rispetto al 2019 e +30% rispetto al 2018. Durante l'anno 2022, il Servizio Emergenza Infanzia 114 ha gestito 347 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Salute Mentale, con una media di circa 29 casi gestiti al mese e circa 1 caso gestito al giorno. Durante l'anno 2022, tale tipologia di casi risulta essere incrementata rispetto agli anni precedenti (a esclusione dell'anno 2021): +87% rispetto al 2020 e +99% rispetto al 2019.

Telefono Azzurro fornisce risposte concrete h24 e 7/7 ad un'istanza, quella della salute mentale di bambini e adolescenti, per troppo tempo ignorata e che richiede strategie di presa in carico condivise ed evidence-based.

DIGITALE

Se da un lato le nuove generazioni nel mondo sempre connesso e online sono senza dubbio «padroni del mezzo», conoscono e sanno usare con assoluta naturalezza i diversi devices, dall'altra manca loro uno strumento fondamentale: la consapevolezza rispetto ai rischi che questa esplorazione, troppo spesso in solitudine e priva di un confronto con il mondo adulto, riserva.

Adescamento online, sexting e sextortion, cyberbullismo, esposizione a contenuti inappropriati, uso eccessivo di internet sono le motivazioni principali per le quali bambini e ragazzi si rivolgono a Telefono Azzurro, in cerca di aiuto e supporto.

Nello specifico, durante l'anno 2022, il Centro Ascolto e Consulenza 19696 ha gestito 98 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Sicurezza in Rete, con una media di oltre 8 casi gestiti al mese. Nel medesimo periodo, il Servizio Emergenza Infanzia 114 ha gestito 130 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Sicurezza in Rete, con una media di oltre 10 casi gestiti al mese.

Una ricerca realizzata da Telefono Azzurro con Doxa Kids sulla relazione tra adolescenti e mondo digitale ha evidenziato come più di 7 ragazzi su 10 (dai 12 ai 18 anni) affermino che il tempo da loro trascorso sui social sia aumentato nei due anni precedenti e più di 5 su 10 credano sia troppo. Due dati che ben rappresentano come l'asse della crescita e della formazione della personalità di bambini e adolescenti si collochi nella dimensione onlife.

I ragazzi, si evince dalla ricerca, chiedono di poter contare su adulti di riferimento, con i quali potersi confrontare: più della metà dei 12-18enni ritiene fondamentale l'educazione ai temi del digitale da parte dei genitori, seguita da quella ai docenti.

In questa direzione si colloca l'impegno di Telefono Azzurro, mediante l'implementazione della piattaforma di formazione Azzurro Academy, con corsi dedicati agli adulti di riferimento sulla sicurezza in Rete, con l'obiettivo di diffondere una cultura su questi temi con al centro i diritti dei bambini e degli adolescenti.



ABUSI

Gli orrori dell'abuso sui minori sono già abbastanza crudeli, ma con l'evoluzione di Internet è cresciuta anche la diffusione virale di materiale pedopornografico: un fenomeno quindi sempre più complesso e sfaccettato, quello degli abusi, che va affrontato e fermato. Il dramma dell'abuso non termina con la vittimizzazione subita, ma comporta degli strascichi e delle conseguenze che, se non debitamente presi in carico, persistono per tutta la vita: disturbo post-traumatico da stress, disturbi di personalità, disturbi alimentari, ansia e depressione, abuso di sostanze, ideazione suicidaria e comportamenti correlati al suicidio.

Durante l'anno 2022, il Centro Ascolto e Consulenza 19696 ha gestito 46 casi di Abuso sessuale offline, con una media di circa 4 casi gestiti al mese, e 27 casi di Abuso sessuale online, con una media di oltre 2 casi gestiti al mese. Nel medesimo periodo, il Servizio Emergenza Infanzia 114 ha gestito 138 casi di Abuso sessuale offline, con una media di oltre 11 casi gestiti al mese, e 64 casi di Abuso sessuale online, con una media di oltre 5 casi gestiti al mese. Telefono Azzurro crede fortemente nella necessità di sensibilizzare gli adulti di riferimento, tra cui genitori, educatori e insegnanti, sulla problematica e sulle conseguenze degli abusi e della violenza, offline e online, a danno di bambini e adolescenti e tutti coloro che sono a





BULLISMO

Ematomi o contusioni di dubbia provenienza, oggetti personali inspiegabilmente rotti o scomparsi, segnali fisiologici quali carenza di energie, problemi legati al sonno, modifica delle abitudini alimentari, segnali comportamentali quali controllo eccessivo dei propri dispositivi elettronici, tendenza ad essere più introversi, una maggiore aggressività dentro e fuori a casa, segnali relazionali quali rifiuto di andare a scuola e calo delle interazioni e nelle uscite con i coetanei possono essere alcuni degli indicatori che necessitano di essere approfonditi per comprendere se connessi a episodi di bullismo.

Le vittime di bullismo sono più a rischio di sviluppare disturbi mentali, come ansia o depressione, di presentare agiti autolesivi, che talvolta possono tradursi in suicidio, di avere più difficoltà nell'area relazionale. Le ripercussioni possono persistere a lungo termine, fino all'età adulta, ed è quindi importante diffondere una cultura di prevenzione del fenomeno.

Nel solo 2022, dal 1 gennaio al 31 dicembre, Telefono Azzurro ha gestito 275 casi di bullismo: 192 casi sono stati gestiti dal Centro di Ascolto e Consulenza 19696 e 83 casi sono stati gestiti dal Servizio Emergenza Infanzia 114. Tali casi hanno visto coinvolti 328 minori in totale.

L'impegno di Telefono Azzurro per contrastare il bullismo trova applicazione anche sul territorio: 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 sul tema. Dal punto di vista divulgativo, i contenuti formativi e informativi si sono trasformati in materiale disponibile per bambini, ragazzi e adulti di riferimento, quali genitori, insegnanti, educatori e operatori sulla piattaforma Azzurro Academy.

TELEFONO AZZURRO: L'IMPATTO. COSA FACCIAMO



19696

ASCOLTO E CONSULENZA

19696

HELPLINE DI ASCOLTO E CONSULENZA



19696 LINEA GRATUITA PER BAMBINI E ADOLESCENTI

Dalla sua nascita nel 1987 fino al 2022 sono stati gestiti **87.436** casi

NEL 2022
2.886 casi gestiti

Media di 240 casi gestiti al mese, circa 8 al giorno, nel 2022

ASCOLTO E CONSULENZA

19696

Telefono Azzurro fonda la sua storia e affonda le sue radici nell'attività di ascolto attivo di bambini e adolescenti, dei loro problemi e, soprattutto, dei loro bisogni.

A CHI SI RIVOLGE

Bambini e adolescenti

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

Genitori, insegnanti, adulti di riferimento

Anche 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 di consulenza psicopedagogica a loro dedicato.

La helpline 19696

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

Durante l'anno 2022 il Centro Ascolto e Consulenza 19696 ha gestito 2.886 casi (con un incremento rispetto agli anni precedenti alla pandemia, nello specifico: +12% rispetto all'anno 2019, durante cui sono stati gestiti 2.568 casi, e +3% rispetto all'anno 2018, durante cui sono stati gestiti 2.797 casi), con una media di oltre 240 casi gestiti al mese e circa 8 casi gestiti al giorno.

19696

HELPLINE DI ASCOLTO E CONSULENZA

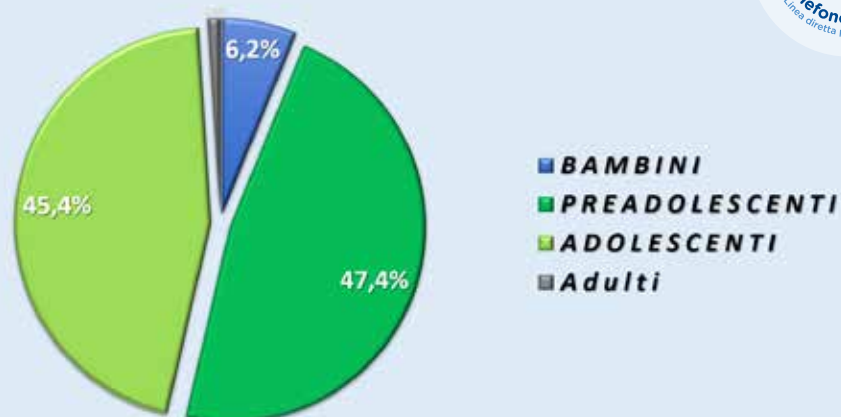


19696 - ALCUNI DATI DEL 2022

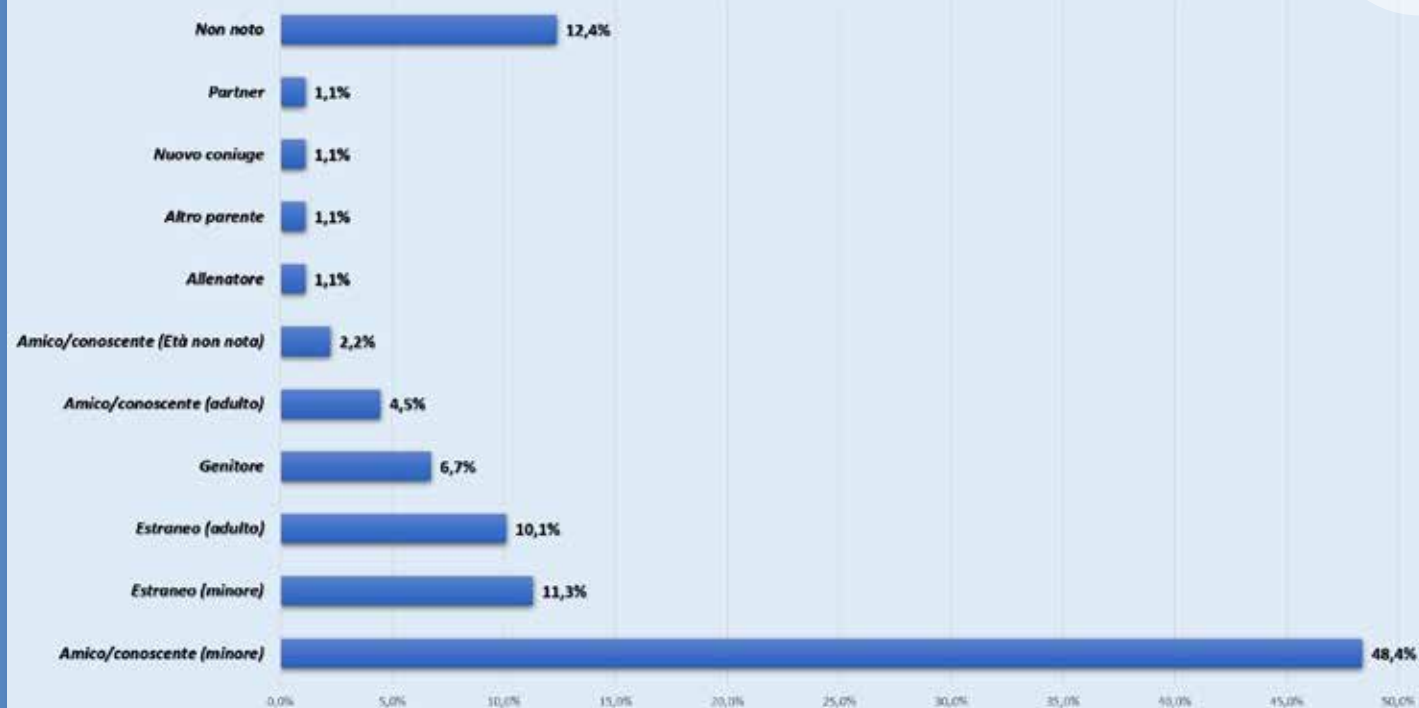
DIGITALE & SICUREZZA IN RETE



CLASSE D'ETÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI DI SICUREZZA IN RETE

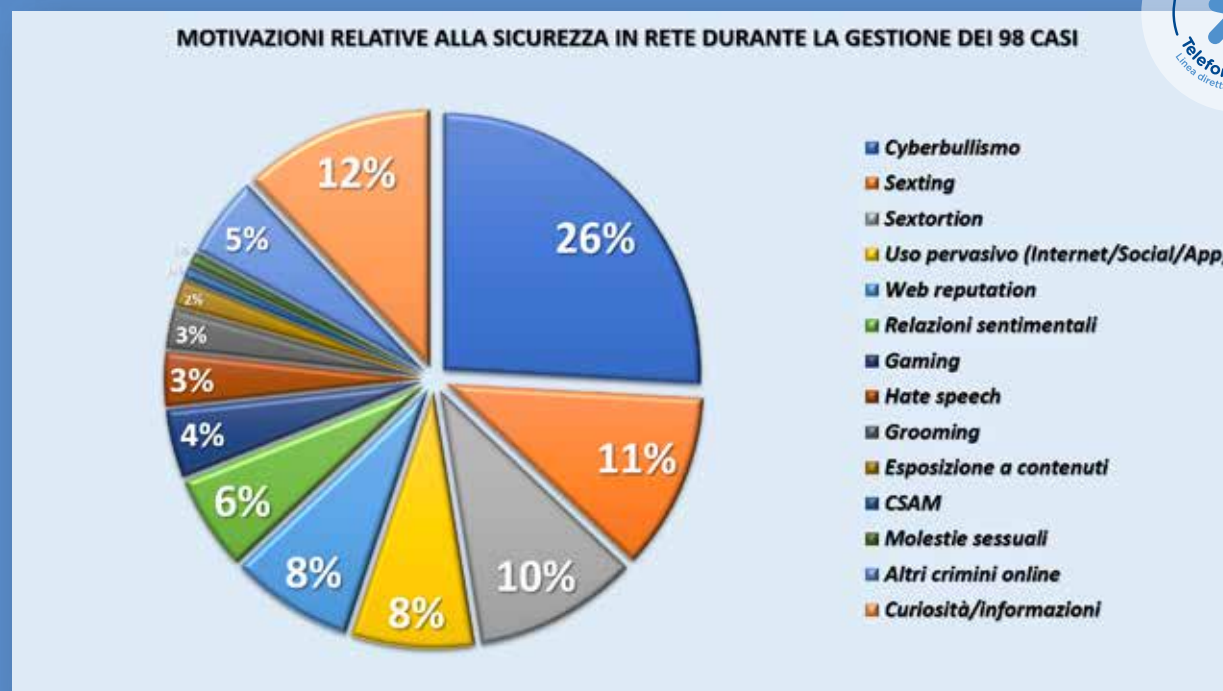


PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI DI SICUREZZA IN RETE GESTITI

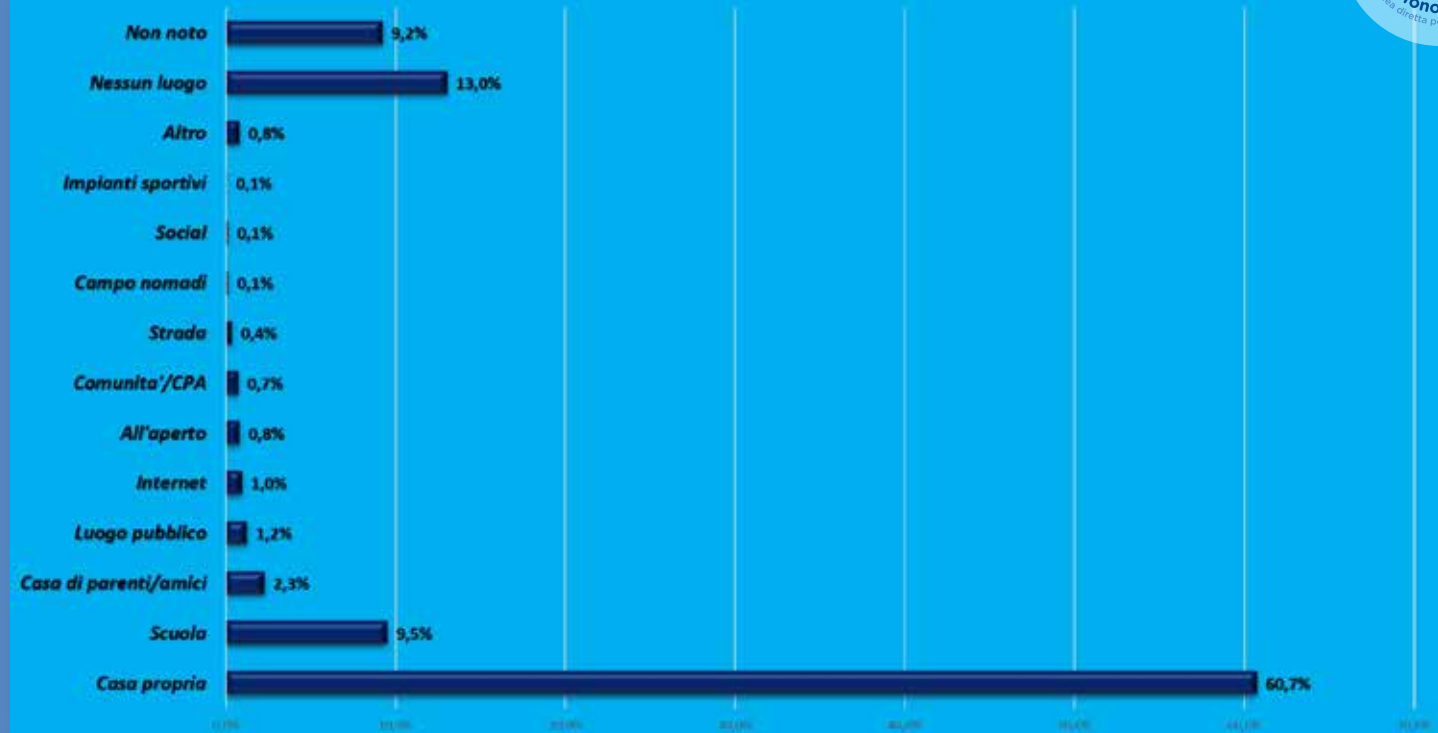


19696 - ALCUNI DATI DEL 2022

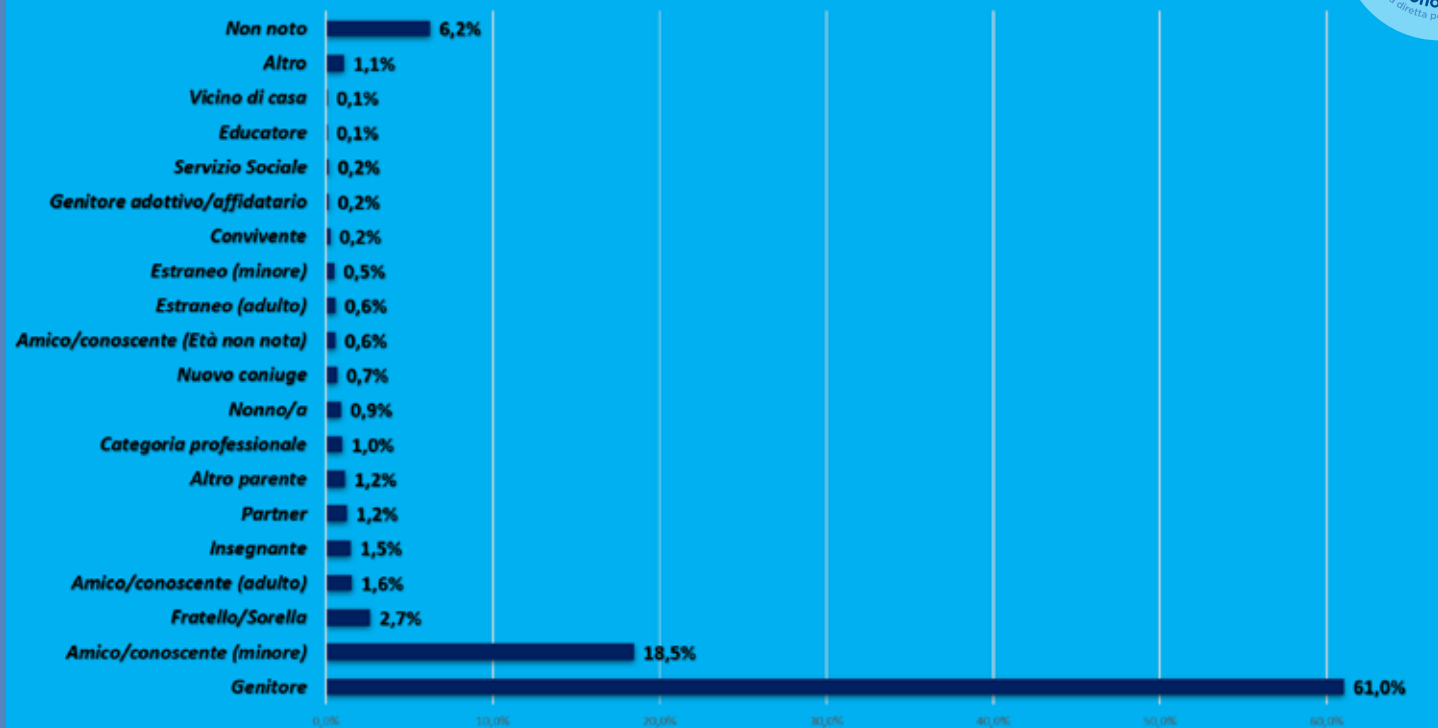
DIGITALE & SICUREZZA IN RETE



LUOGO IN CUI SI SONO VERIFICATI I CASI DI SALUTE MENTALE GESTITI

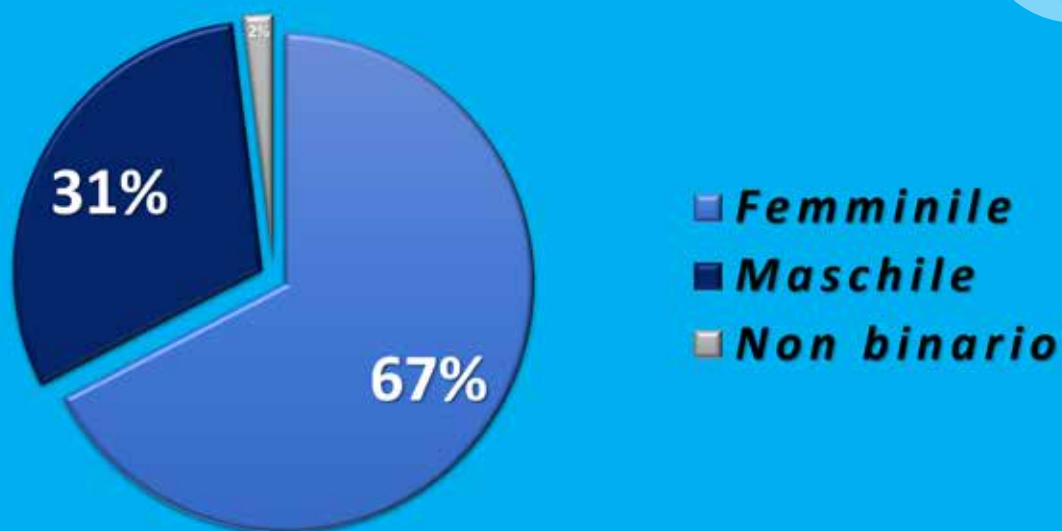


PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI DI SALUTE MENTALE GESTITI

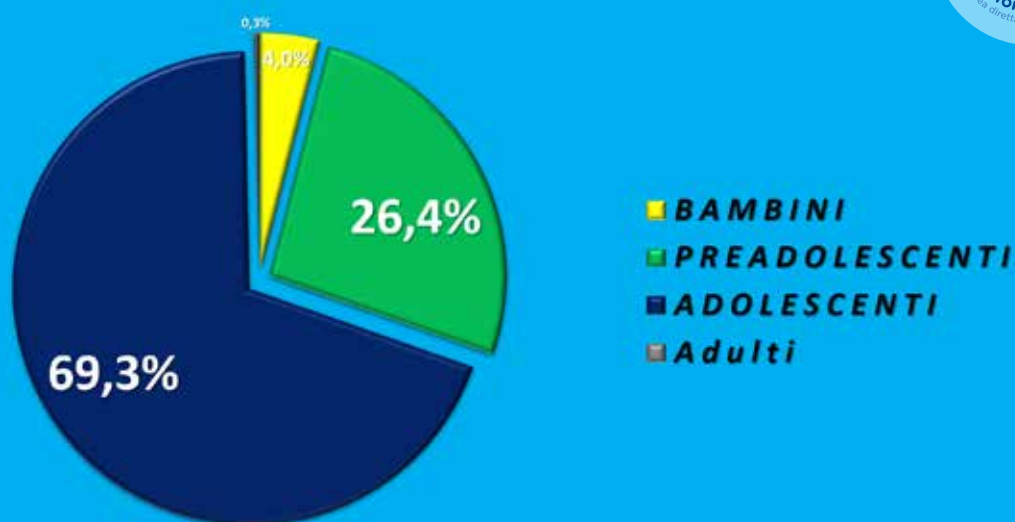


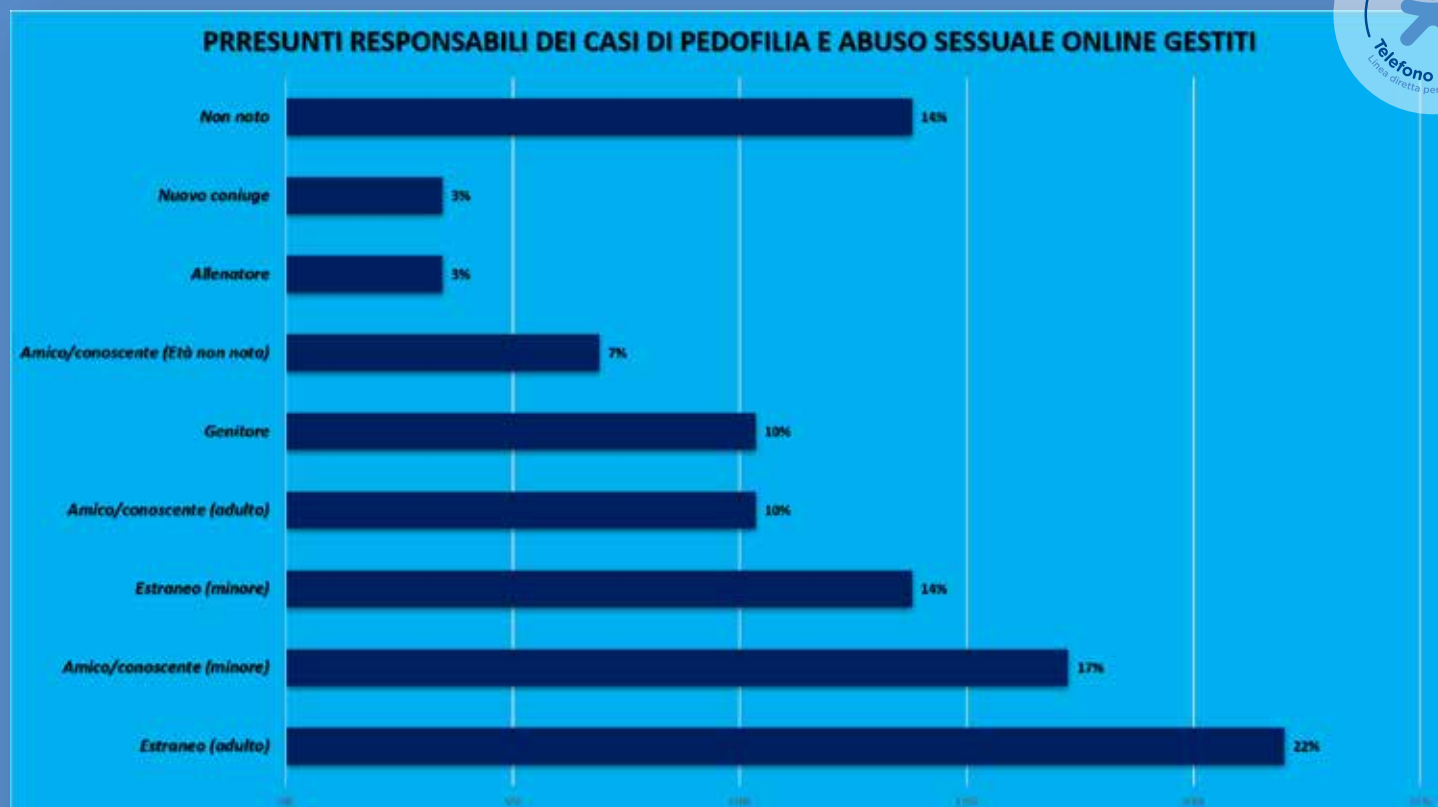
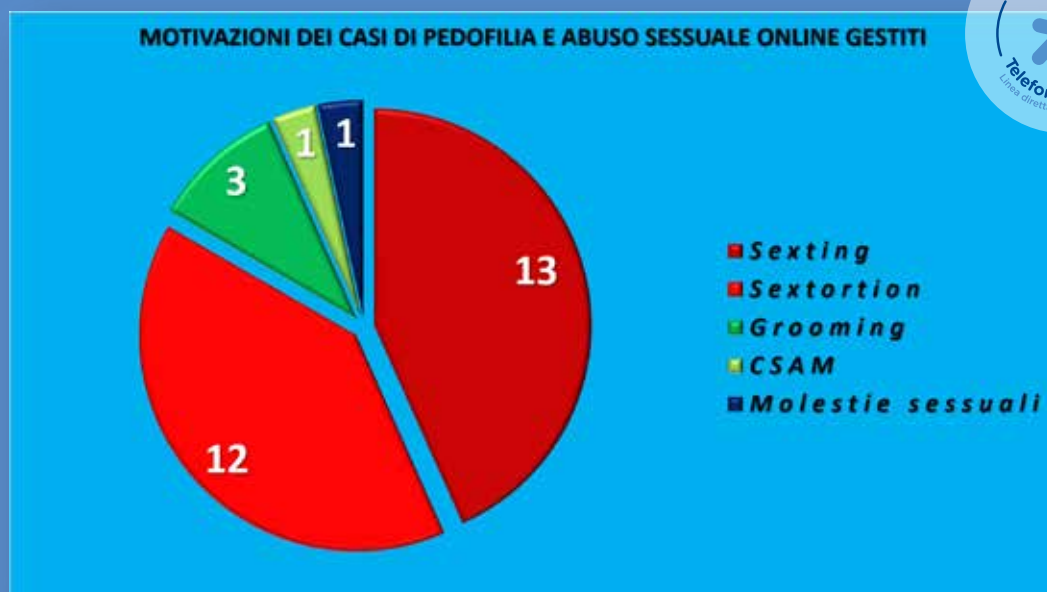


SESSO DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI DI SALUTE MENTALE GESTITI



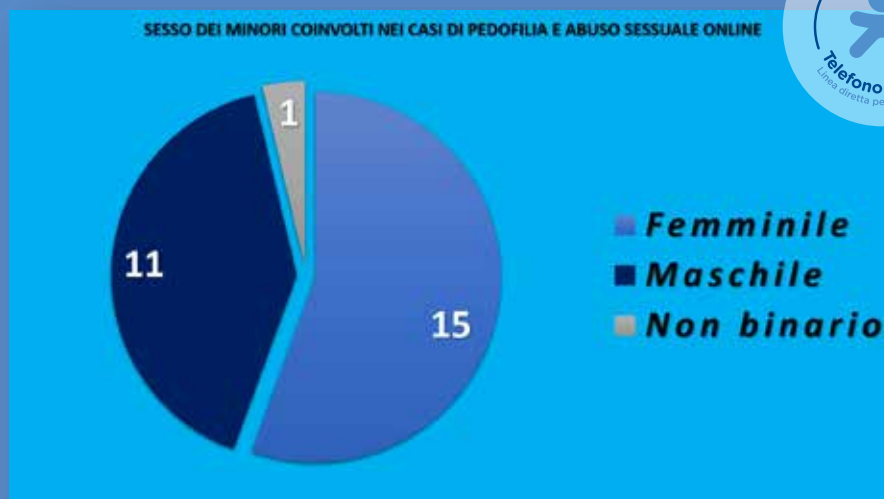
CLASSE D'ETÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI DI SALUTE MENTALE GESTITI





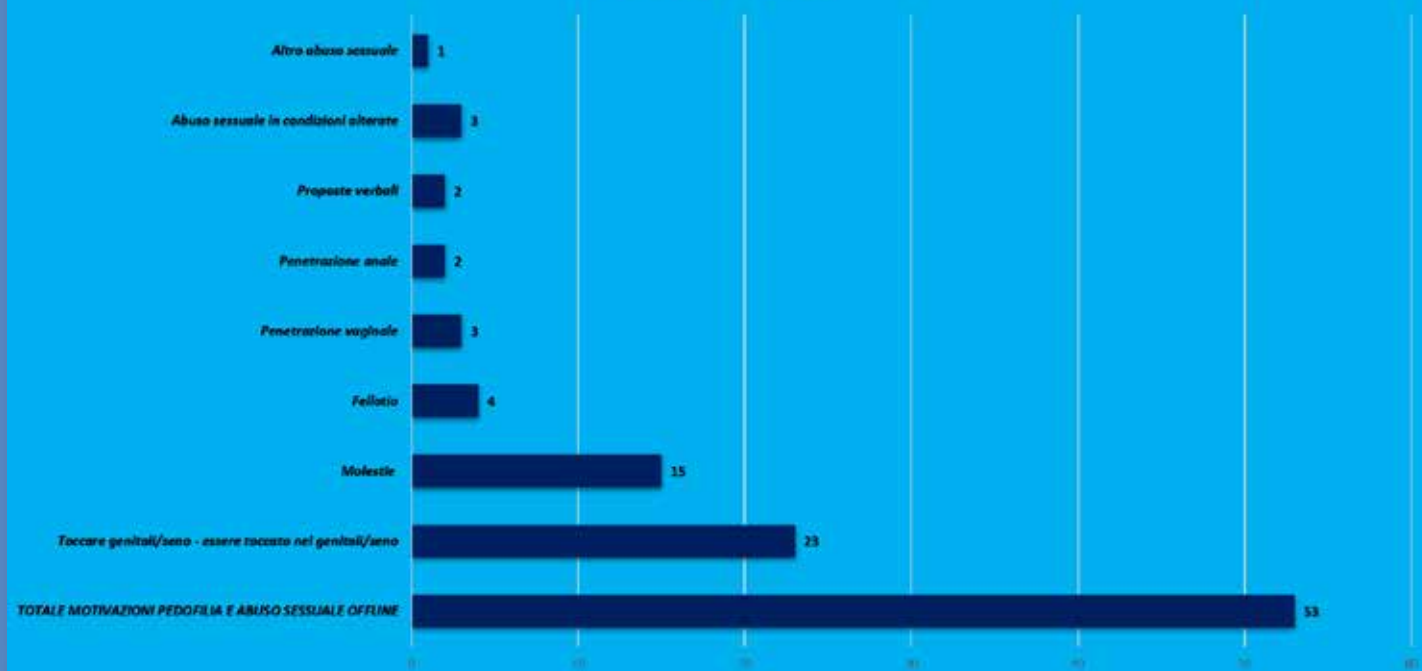
19696 - ALCUNI DATI DEL 2022

ABUSI ONLINE

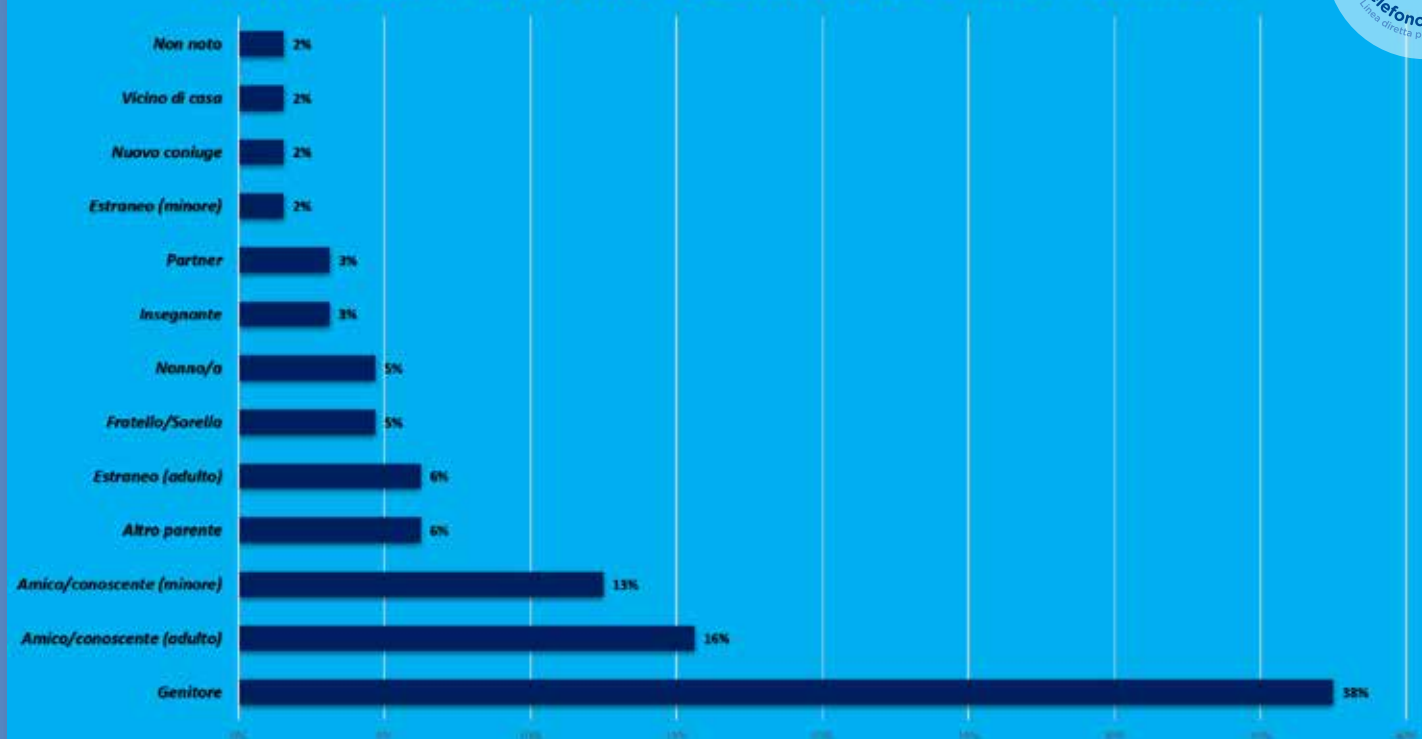


MOTIVAZIONI PEDOFILIA E ABUSO SESSUALE OFFLINE

ANNO 2022

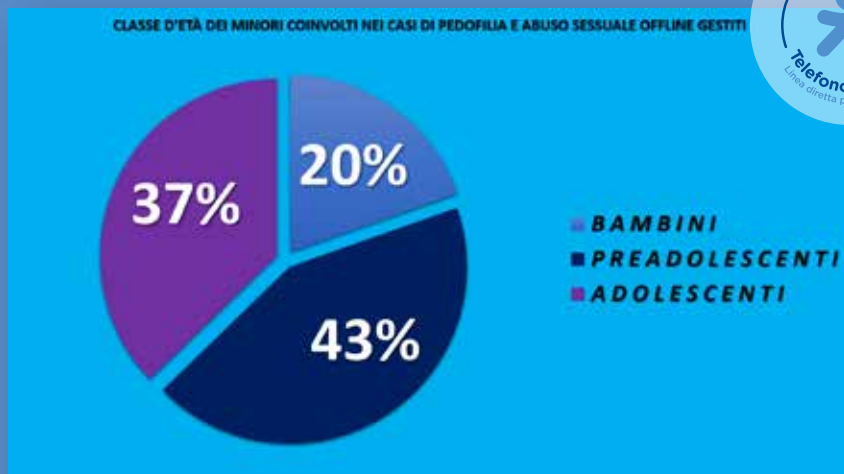


PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI DI PEDOFILIA E ABUSO SESSUALE OFFLINE GESTITI



19696 - ALCUNI DATI DEL 2022

ABUSI OFFLINE



FOCUS

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI 19696

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

La formazione delle nuove risorse è volta a fornire gli strumenti tecnici, contenutistici e procedurali per accogliere e gestire adeguatamente, in linea con il Modello di Telefono Azzurro, tutte le richieste di aiuto che pervengono attraverso i diversi canali. La metodologia adottata fa riferimento a un modello interattivo di apprendimento che prevede l'alternanza di momenti di approfondimento teorico a momenti di training on the job.

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

Alla formazione teorica si affianca il cosiddetto training on the job che prevede l'iniziale affiancamento in ascolto da parte della nuova risorsa agli operatori esperti per l'acquisizione delle modalità di accoglienza dei contatti in ingresso e della relativa gestione successiva del caso in tutte le sue fasi operative; successivamente,

l'affiancamento ha l'obiettivo di supportare gradualmente alla gestione diretta della richiesta di aiuto fino alla gestione in autonomia del caso. Numerosi e costanti sono i momenti di affiancamento al nuovo operatore, confronto e supervisione del caso da parte del Referente del Servizio. La formazione si avvale di formatori interni, esterni, di piattaforma FAD e di webinar.

Anche nel corso del 2022 è stato utilizzato il **Manuale di formazione per l'operatore di Telefono Azzurro**, introdotto l'anno precedente: uno strumento attraverso il quale consolidare le pietre miliari del modello di riferimento della Fondazione, nonché alcuni principi base della consulenza. Formazione permanente per gli operatori. Nel corso del 2022 gli operatori hanno avuto la possibilità di partecipare ai seguenti eventi sulle tematiche di pertinenza del Servizio:

- ISFE "Seize the controls project", organizzato da INSAFE
- Le agenzie e i servizi del territorio, organizzato internamente
- Webinar "Dall'ascolto all'inclusione: i bisogni educativi dei bambini in fuga dall'Ucraina", organizzati dal Gruppo editoriale LA SCUOLA SEI
- Webinar "Online meeting with Industry. Updates from Instagram", organizzato da INSAFE
- Webinar "Online meeting for helplines. Project DragonS. Developing research-evidenced technology to support practitioner's efforts at preventing online child sexual grooming", organizzato da INSAFE
- Insafe training meeting, organizzato da INSAFE

- Online meeting focused on "Cyberbullying", organizzato da INSAFE
- Webinar "Updates from TikTok", organizzato da INSAFE
- "Suicidio e Autolesionismo", organizzato internamente
- Safer internet Forum, organizzato da INSAFE
- Webinar "Protecting children from maltreatment across all ages in challenging times", organizzato da INSAFE
- "Sexting: una ricerca sul campo", organizzato internamente

Assessment helpline operator

Nel corso del 2022 sono stati inseriti 9 nuovi operatori che hanno seguito uno specifico percorso in ingresso di formazione, di orientamento e qualificazione. Durante le sessioni di assessment periodiche, accanto alla valutazione delle più generiche conoscenze legate ai diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, si approfondiscono le conoscenze dei candidati nell'ambito dei nuovi bisogni dei ragazzi legati ai rischi del mondo del Digitale (cyberbullismo, sexting, sextortion, revenge porn, grooming, gaming ...), in aggiunta alle loro conoscenze teoriche e pratiche nell'ambito dell'ascolto, della consulenza e della Rete dei Servizi territoriali di riferimento.

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

Sinergie e collaborazione con la Rete

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



storie
ed
esperienze

Asia, di 12 anni, contatta tramite la linea chat 19696 di Telefono Azzurro, riferendo inizialmente una situazione familiare connotata da difficoltà relazionali: “mia sorella mi odia, mio padre non c’è mai e mia madre non sa fare la madre”. L’operatrice accoglie il malessere della minore, offrendo ascolto e supporto.

Rispetto al malessere riferito, Asia dice di non poter più resistere e spiega: “è da un po’ di tempo che sto progettando di scappare di casa, ho letteralmente tutto pronto, l’unico problema è che non ho un posto dove andare per sempre, ma ho trovato un passaggio e una persona da cui stare per i primi giorni”. Alle domande di approfondimento dell’operatrice, Asia risponde: “c’è questo tipo che ho trovato su Instagram, con cui chattiamo da tanto, tipo un anno, e mi è sempre stato vicino quando gli ho detto che volevo scappare... ha detto che poteva darmi un passaggio dove volevo, ma io non so se mi fido. Ma lui è l’unico che ora mi capisce, soprattutto mi ha detto che mi aiuterebbe”. L’uomo in questione sarebbe molto più grande di Asia, “ma non so bene quanti anni ha”; non avrebbe mai rivelato alla minore il suo nome e ad ogni contatto userebbe un account Telegram diverso chiedendo a Asia, al termine di ogni conversazione, di cancellare le stesse.

Le avrebbe inoltre fatto dei regali “tipo una volta mi ha regalato una sciarpa”, in cambio di alcune fotografie “un po’ intime diciamo”.

Durante la chat Asia sembra prendere consapevolezza della pericolosità di questo contatto e si accorge che in fondo non conosce l’uomo così bene. La minore riferisce di essersi sentita per la prima volta aiutata da qualcuno di cui può fidarsi, ringrazia Telefono Azzurro con la consapevolezza che dei professionisti interverranno per aiutare lei e la sua famiglia a stare meglio. Interrompe inoltre ogni contatto con l’uomo, aiutata a comprenderne la possibile pericolosità. Capisce infine che scappare da casa non è più, fortunatamente, l’unica soluzione.

TESTIMONIANZE 2022 - LINEA 19696

DIFFICOLTÀ RELAZIONALI

storie
ed
esperienze

Nel primo pomeriggio tramite la chat di Telefono Azzurro, si riceve il contatto da parte di **Giacomo, di 13 anni**. “Sono arrivato a un punto in cui non so più che fare [...] Ho un fratello maggiore di 6 anni e fin dall’infanzia ho notato comportamenti che andavano contro la mia salute psicologica”. Il fratello risulta essere affetto da un disturbo del neuro sviluppo e Giacomo riceverebbe “parole bruttissime, insulti, offese, conosce bene le mie debolezze”. Inoltre, **il fratello, nei momenti di maggior difficoltà, agirebbe in modo aggressivo nei suoi confronti, “mi è capitato di chiudermi in camera per la paura, di mettere i mobili davanti alla porta”**. I genitori sarebbero al corrente della situazione, ma nella difficoltà di gestione del fratello Mirko sente che mamma e papà non abbiano ben compreso il suo malessere e le sue paure. “A volte mi capita di andare a scuola coi lividi, mi vergogno a dire che è stato mio fratello”. Si consiglia a Mirko di provare a scrivere una lettera a mamma e papà, spiegando loro come si sente e cosa si aspetterebbe da loro. Mirko acconsente, sente che scrivere può essere una modalità percorribile per condividere quello che prova, che fatica ad esprimere a parole anche per paura di far sentire “in colpa” i genitori, già in difficoltà.

storie
ed
esperienze

*"Sono il padre di Marco. **Mio figlio ha 16 anni**, è un bravissimo ragazzo, fa molto sport, frequenta l'oratorio, ha degli amici a cui vuole bene, una fidanzatina simpatica. A scuola non è una cima, ma comunque non ha mai dato problemi. Tutto nella norma, diciamo. **Qualche giorno fa ci è crollato il mondo addosso: Marco è arrivato a casa e, in lacrime, ci ha detto che il suo allenatore di basket, lo ha molestato, arrivando a toccarlo nelle parti intime.** Marco gioca ad alti livelli ormai già da molti anni e il rapporto con l'allenatore non ci ha mai fatto pensare neanche lontanamente a una cosa del genere. Ieri ci si è aperta una voragine: Marco era un fiume in piena, piangeva e tremava, ci ha detto che la situazione di ambiguità andava avanti da diversi mesi con richieste sempre più insistenti e personali. Le confesso che sono stato sopraffatto da emozioni contrastanti, rabbia dolore e un grande senso di angoscia e impotenza. Marco dopo essersi liberato da questo peso ha paura di rovinargli la carriera, di non poter più giocare a basket, di fare un casino, ma mi sono detto che questa cosa non può rimanere tra noi. Ho deciso quindi di rivolgermi a Telefono Azzurro - una realtà a supporto degli adolescenti già nota ai miei tempi - per capire come gestire una situazione così complessa facendo i giusti passi. Ci hanno supportato nella necessaria segnalazione tempestiva alle autorità competenti, ma anche ad aiutare Marco nel suo percorso di superamento del trauma. Spero possa capire quanto sia difficile tutto questo, ma ho deciso di scriverle rendendo pubblica la mia esperienza perché queste situazioni sono più comuni di quanto sembri e si possono presentare nelle vite di persone normali, senza situazioni di particolare disagio. Le confesso che in questo momento anche io come genitore ho bisogno di supporto perché ho sempre pensato che quello di terribile che succede nel mondo non potesse mai toccare me e la mia famiglia. Nella testa ho mille domande. Mi sono chiesto perché Marco abbia aspettato così tanto a rivelarmi la cosa. Non si fida forse abbastanza di me? Come ho fatto a non accorgermi di niente? E soprattutto, che succederà ora? Domande a cui sto cercando di dare una risposta con il supporto della competenza e professionalità degli operatori di Telefono Azzurro. Siamo ancora nella tempesta ma una cosa è certa, da soli non ce la possiamo fare a venirne fuori."*

storie
ed
esperienze

Il signor Giovanni chiama il Servizio 19696 per una consulenza. Spiega di essere molto preoccupato per **il figlio di 10 anni: "viene continuamente bullizzato"**, non lo fanno giocare, gli dicono che ha i vestiti brutti, che è un armadio... siamo distrutti". Spiega che da alcuni mesi i compagni di classe lo avrebbero "preso di mira", al punto da "rovinargli anche tutta la cartella, gliel'hanno tagliata. Mia moglie piange, non riesce neanche a spiegare la situazione, non sappiamo più come aiutarlo". Lui afferma "in qualità di padre devo far qualcosa per lui, deve sentire che lo stiamo aiutando e che queste cose vanno punite. Non voglio che non si difenda o che arrivi, magari un giorno, a difendersi con la forza". Il signor Giovanni intende recarsi presso i Carabinieri a denunciare l'accaduto, chiedendo a Telefono Azzurro le modalità più opportune per spiegare la situazione. L'operatrice propone al genitore, prima di tutto, un confronto con i docenti della scuola: "in effetti non ho mai parlato con gli insegnanti, perché ho pensato che se hanno visto e non hanno fatto niente... non sono in grado di gestire la situazione". Si rinforza il dialogo con gli insegnanti e la dirigente scolastica, sottolineando prima di tutto il malessere del figlio: "quando deve andare a scuola ci dice che ha la nausea, o ci fa chiamare da scuola per il mal di pancia". Si condivide quanto sia importante un dialogo aperto con gli adulti presenti a scuola, perché si possano insieme trovare le modalità più adeguate per tutelare e supportare il minore, oltre che per predisporre tutti gli opportuni interventi sul gruppo classe, volti a favorire delle dinamiche relazionali più funzionali.

storie
ed
esperienze

Federica di 16 anni, contatta attraverso la chat del Servizio di Ascolto e Consulenza 19696 di Telefono Azzurro e **riferisce il timore di aver sviluppato “un’ossessione” per i video pornografici.**

Racconta che da circa 10 mesi sarebbe solita visualizzare i predetti video quotidianamente: “ormai sento il bisogno di guardarli tutti i giorni”. La visione di tali filmati “mi fa sentire più lontana dalla sofferenza”. Inizialmente Federica, racconta di essersi sentita imbarazzata per la visione di questi filmati, ma poi sentendo “il dolore quando la mia mente non riusciva a distrarsi, sono ricaduta nel guardarli tutti i giorni senza farmi troppi problemi”.

Federica racconta che il papà si sarebbe accorto di questo suo comportamento, ma l'avrebbe “soltanto sgridata” dicendole che sono cose non adatte alla sua età. Rispetto a questo racconta: “lui non ha capito che se non li guardo, finisco per tagliarmi”. A tal proposito la minore condivide con l'operatore di Telefono Azzurro di aver trascorso un lungo periodo caratterizzato da agiti autolesivi e pensieri suicidari, “mi strappavo anche le unghie fino a farmi uscire il sangue, i porno in un certo senso mi hanno salvato da questo”. Contatta Telefono Azzurro tuttavia dicendo, “mi rendo conto che ora sto bene solo se guardo i porno; quindi, forse qualcosa in me che non va comunque c'è. E io non so come uscirne”.



114
ASCOLTO ED EMERGENZA

114 EMERGENZA INFANZIA



114 EMERGENZA INFANZIA

Dalla sua nascita nel 2003 fino al 2021 sono stati gestiti **30.741 casi**

NEL 2021
2.246 casi gestiti

Media di oltre 187 casi gestiti al mese, oltre 6 al giorno, nel 2022

Il 114 Emergenza Infanzia, gestito senza soluzione di continuità da Telefono Azzurro dal 2003, anno della sua istituzione, è un Servizio multicanale di emergenza di **pubblica utilità** che negli **oltre 18 anni di attività ha gestito quasi 25.000 casi di emergenza**.

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

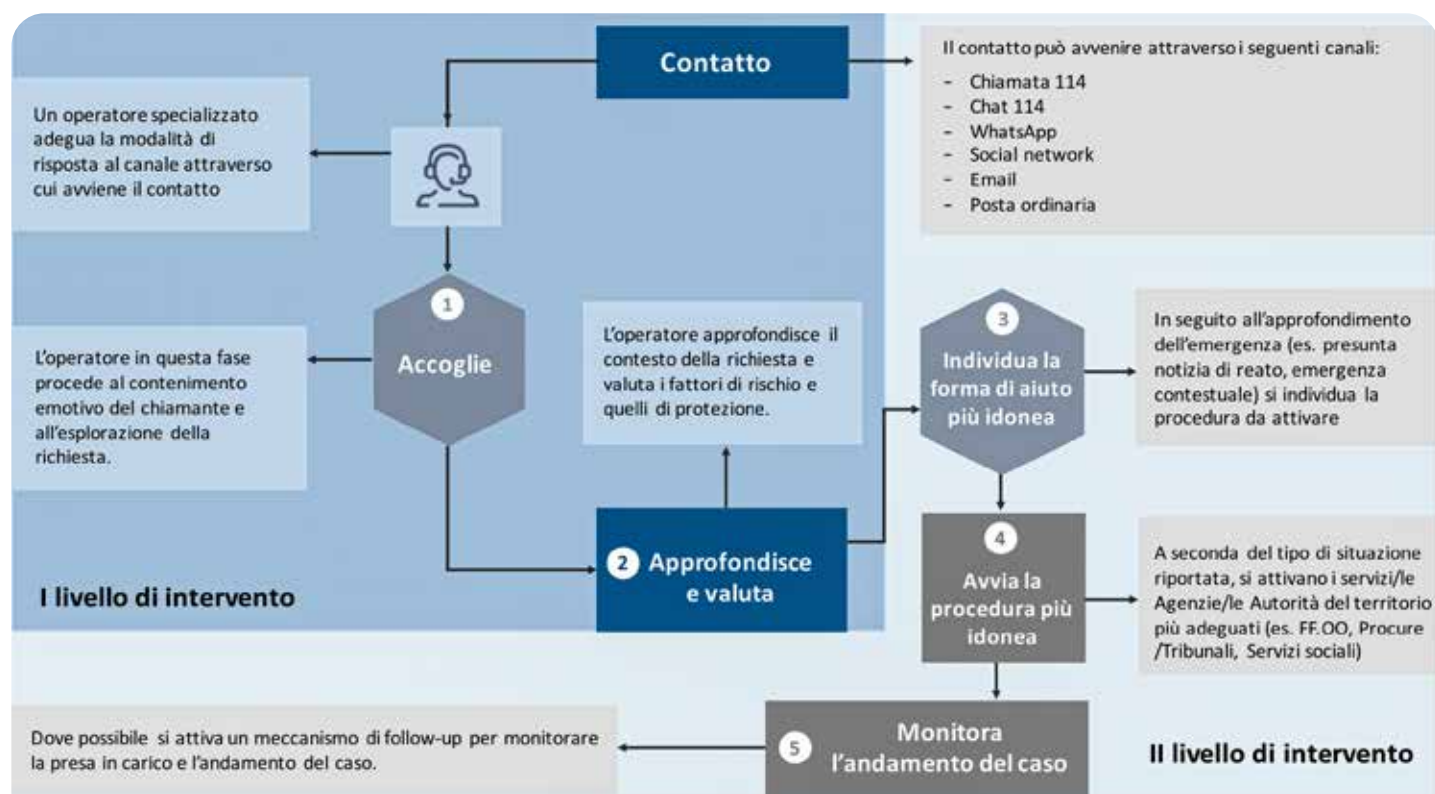
Il Servizio offre assistenza psicologica e consulenza psico-pedagogica, legale e sociologica in situazioni di disagio che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti e può comportare l'attivazione di una rete dei servizi del territorio utile a sostenere le vittime delle emergenze.

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

Durante l'anno 2022, il 114 Servizio Emergenza Infanzia ha gestito 2.246 casi (in incremento rispetto agli anni precedenti alla pandemia: +22% rispetto all'anno 2020, durante cui sono stati gestiti 1.837 casi, e +27% rispetto all'anno 2019, durante cui sono stati gestiti 1.760 casi), con una media di oltre 187 casi gestiti al mese e oltre 6 casi gestiti al giorno.

Le attività dell'anno 2022 rientrano nella cornice di due Convenzioni: il primo semestre nella Convenzione triennale siglata tra la Fondazione e il Dipartimento per le Politiche della Famiglia a decorrere dal 1° luglio 2019, il secondo nella Convenzione triennale siglata tra la Fondazione e il Dipartimento per le Politiche della Famiglia a decorrere dal 22 luglio 2022.

LA GESTIONE OPERATIVA DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA



LA HOTLINE “CLICCA E SEGNALA”

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

In aggiunta al form online c'è il **supporto telefonico dell'operatore** del Servizio 114 Emergenza Infanzia.

Si può procedere alla segnalazione mantenendo l'anonimato, oppure condividendo le proprie generalità. Le segnalazioni dagli utenti vengono inoltrate 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, a entità differenti dalle Forze dell'Ordine di valutare le segnalazioni.

114 EMERGENZA INFANZIA

Oltre a tutelare i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e contrastare ogni forma di violenza e abuso dei minori, con particolare riferimento ai fenomeni di abuso legati all'utilizzo delle nuove tecnologie e consolidando le misure volte a rendere effettivi i diritti dell'infanzia si affiancano obiettivi specifici:

- l'erogazione di un servizio di aiuto gratuito per la segnalazione di situazioni di abuso e disagio riguardanti l'infanzia e l'adolescenza.
- offrire assistenza psicologica, consulenza psico-pedagogica e orientamento legale per situazioni di disagio che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico dei minori.
- favorire i collegamenti a strutture territoriali competenti in ambito sanitario, sociale e di sicurezza, grazie ad una mappatura dinamica dei servizi e delle Autorità, costantemente aggiornata.

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 2022 sono stati inseriti 3 nuovi operatori i quali hanno regolarmente seguito una formazione pre-ingresso e una in itinere. I momenti di supervisione che Telefono Azzurro garantisce ai propri operatori, sono volti a confrontarsi sulla gestione del caso specifico e sulle eventuali criticità emerse in tal senso, garantendo così il mantenimento di elevati standard qualitativi del Servizio erogato; inoltre, consentono anche di usufruire di spazi di ascolto, individuali o in gruppo, nei quali poter condividere la propria esperienza in qualità di operatori di un servizio che gestisce delicate tematiche di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza.

Telefono Azzurro, nella cornice del progetto "114 Emergenza Infanzia", propone un percorso di formazione dedicato ai funzionari del Dipartimento per le Politiche della Famiglia. Il corso, sartorialmente organizzato sulla base del target, prevede una serie di 12 interventi formativi divisi in sei moduli: all'introduzione sulla tematica della violenza e degli abusi su bambini e adolescenti, seguono specifici approfondimenti condotti da esperti del settore, di caratura nazionale e internazionale, salvaguardando l'approccio multidisciplinare al tema della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza da sempre promosso dalla Fondazione.

Il corso si pone l'obiettivo di fornire ai funzionari le chiavi di lettura necessarie per identificare, anche a livello pratico, le problematiche relative al mondo dell'infanzia e comprendere quali siano i mezzi di contrasto. Tramite le conoscenze condivise in questo percorso di formazione, i funzionari avranno inoltre contezza dell'evoluzione, a livello nazionale e internazionale, del panorama dei diritti dell'infanzia e dei focus point utili anche per le future politiche.

FOCUS

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI 114

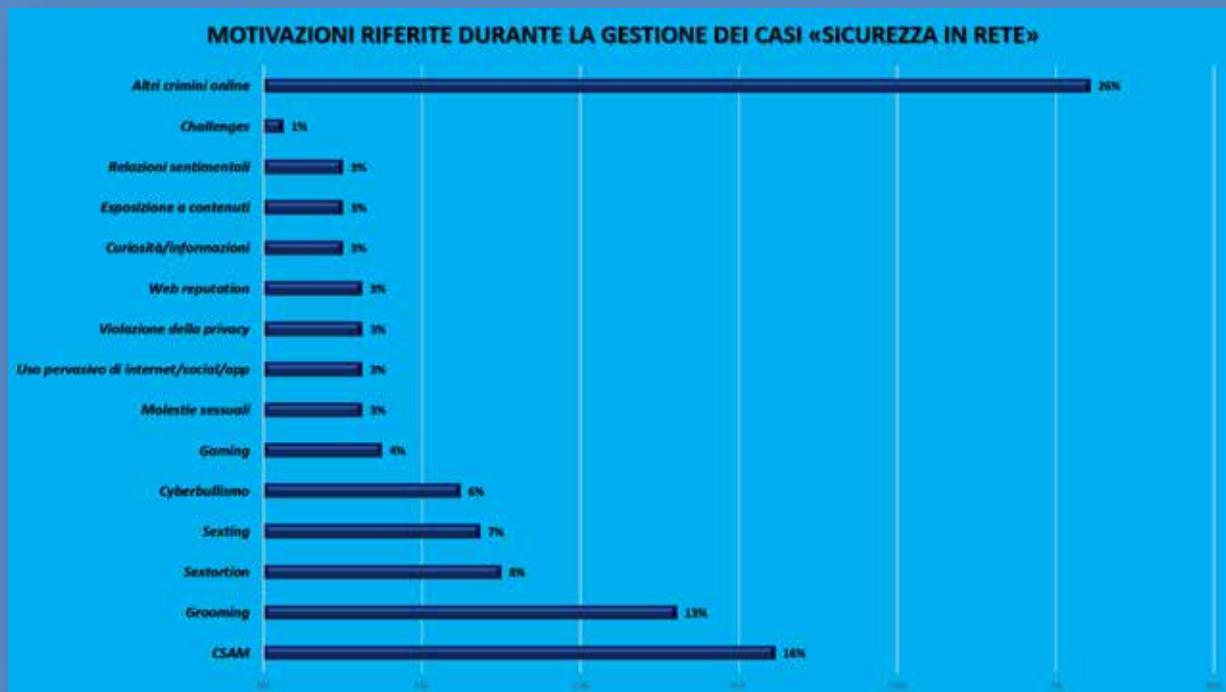
Al fine di assicurare una gestione qualificata e un aggiornamento costante delle metodologie di intervento, Telefono Azzurro da sempre si avvale della collaborazione di personale specializzato e adeguatamente formato, sia **in ingresso** (formazione di orientamento e qualificazione), sia in itinere rispetto ai temi emergenti e/o alle necessità implicate nella gestione quotidiana dei casi. Nel corso del 2022 sono stati inseriti **3 nuovi operatori**, i quali hanno regolarmente seguito una formazione pre-ingresso e una in itinere.

I **momenti di supervisione** che Telefono Azzurro garantisce ai propri operatori, sono volti a confrontarsi sulla gestione del caso specifico e sulle eventuali criticità emerse in tal senso, garantendo così il mantenimento di elevati standard qualitativi del Servizio erogato; inoltre, consentono anche di usufruire di spazi di ascolto, individuali o in gruppo, nei quali poter condividere la propria esperienza in qualità di operatori di un servizio che gestisce delicate tematiche di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza.

Telefono Azzurro, nella cornice del progetto "114 Emergenza Infanzia", propone un percorso di formazione dedicato ai funzionari del Dipartimento per le Politiche della Famiglia. Il corso, sartorialmente organizzato sulla base del target, prevede una serie di 12 interventi formativi divisi in sei moduli: all'introduzione sulla tematica della violenza e degli abusi su bambini e adolescenti, seguono specifici approfondimenti condotti da esperti del settore, di caratura nazionale e internazionale, salvaguardando l'approccio multidisciplinare al tema della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza da sempre promosso dalla Fondazione.

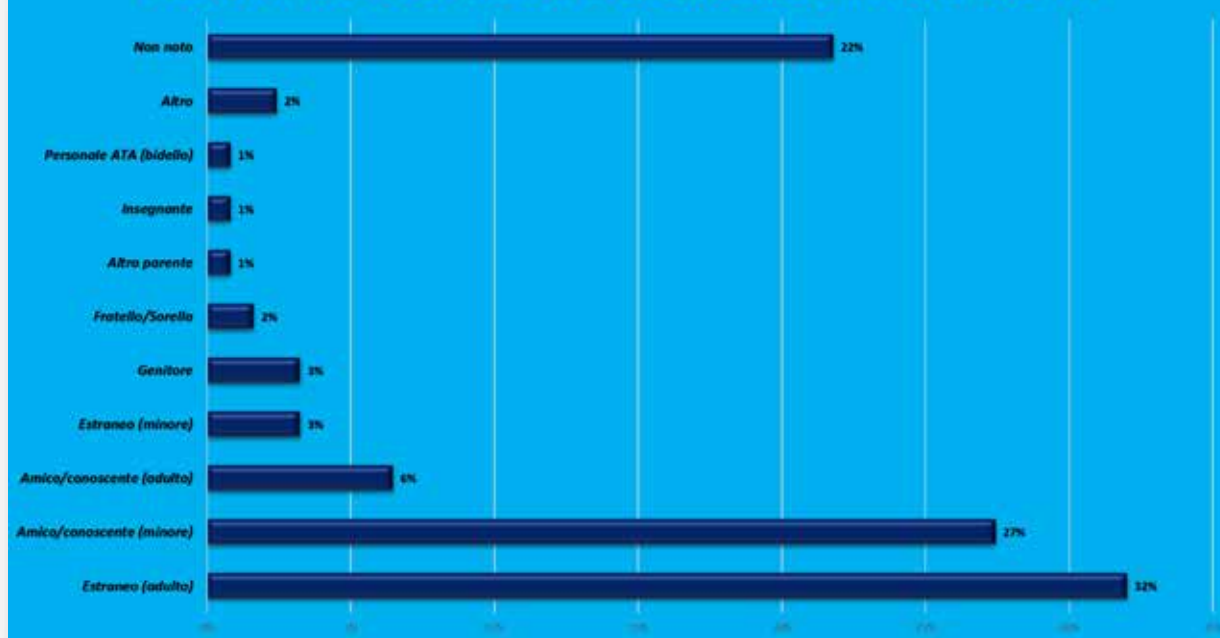
Il corso si pone l'obiettivo di fornire ai funzionari le chiavi di lettura necessarie per identificare, anche a livello pratico, le problematiche relative al mondo dell'infanzia e comprendere quali siano i mezzi di contrasto. Tramite le conoscenze condivise in questo percorso di formazione, i funzionari avranno inoltre contezza dell'evoluzione, a livello nazionale e internazionale, del panorama dei diritti dell'infanzia e dei focus point utili anche per le future politiche.



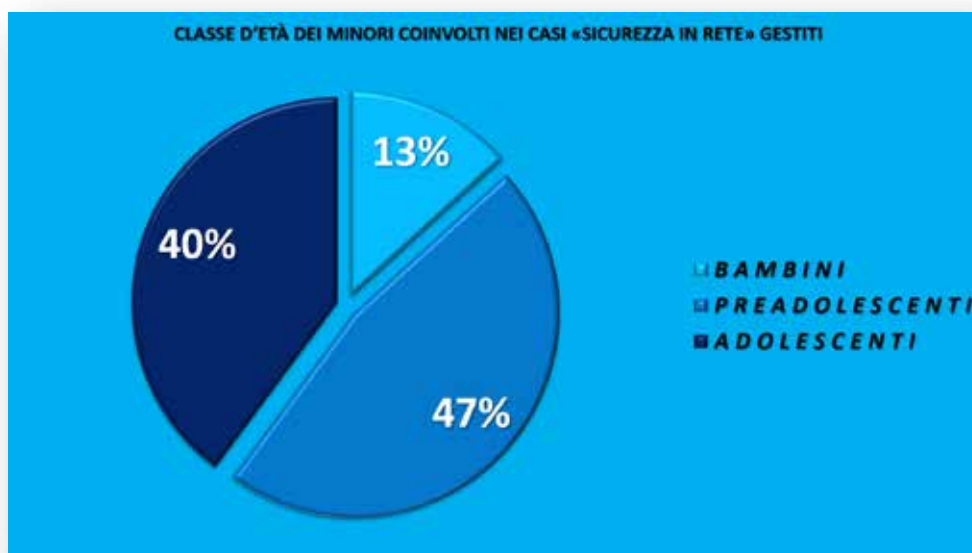




PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI «SICUREZZA IN RETE» GESTITI

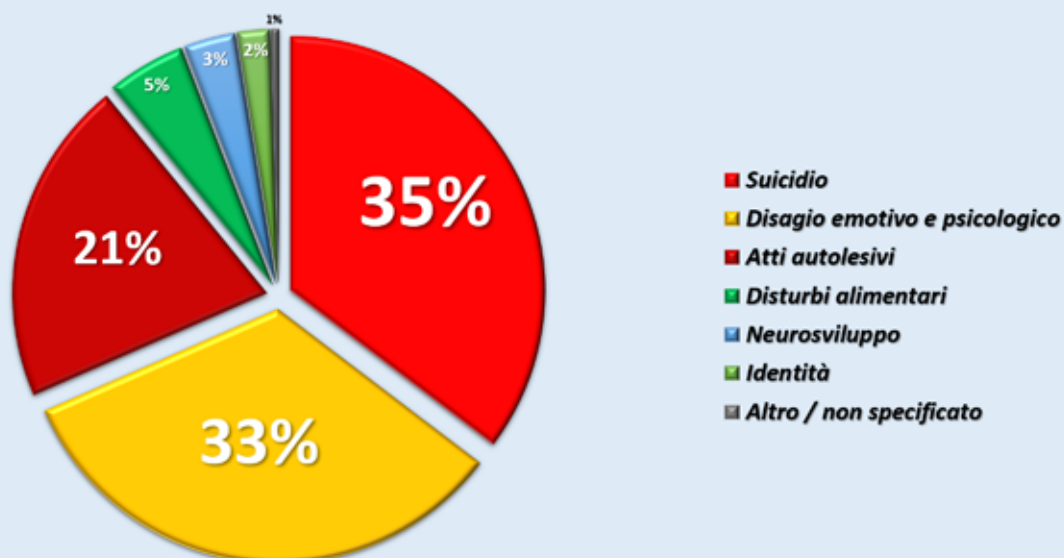


CLASSE D'ETÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI «SICUREZZA IN RETE» GESTITI

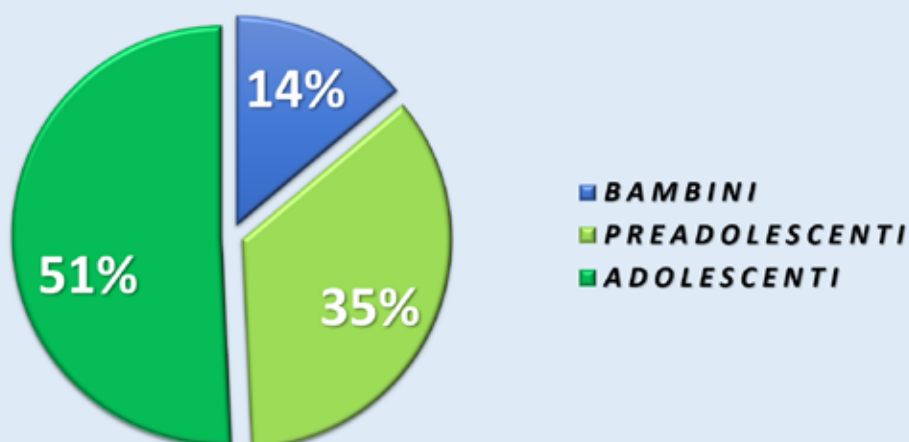




MOTIVAZIONI SM RIFERITE DAI MINORI DURANTE LA GESTIONE DI CASI SM



CLASSE D'ETÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI SM GESTITI

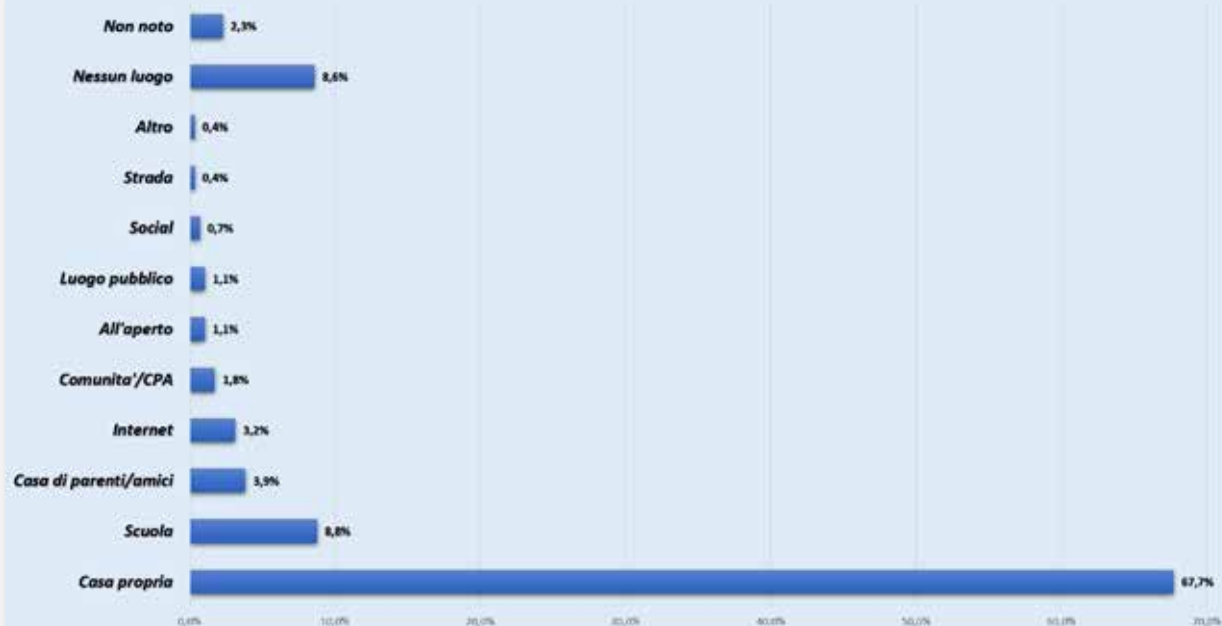


114 EMERGENZA INFANZIA - ALCUNI DATI DEL 2022

SALUTE MENTALE

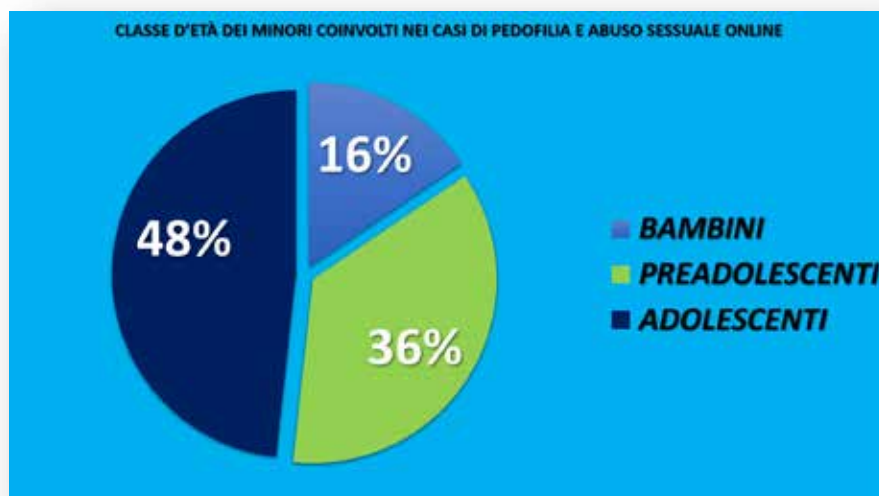
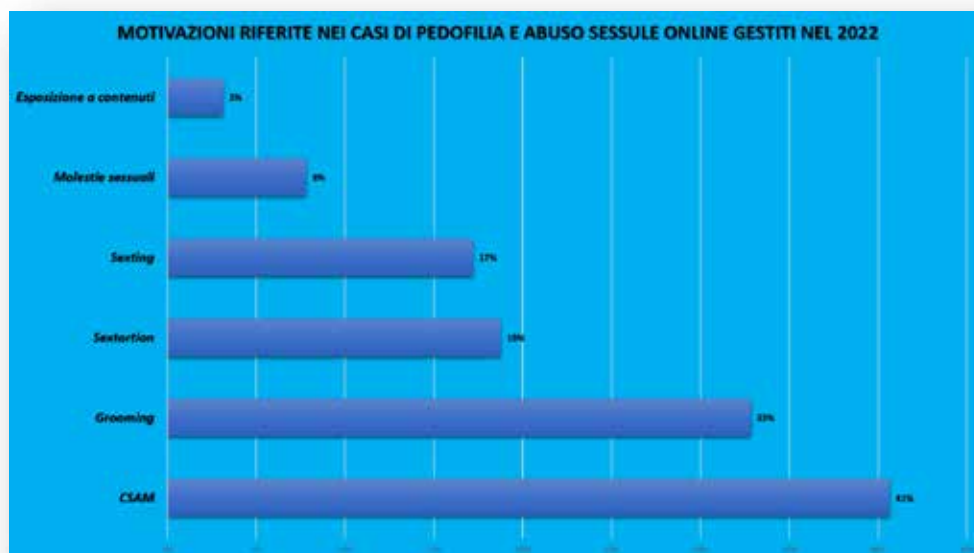


LUOGO IN CUI SI SONO VERIFICATI I CASI SM GESTITI



PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI SM GESTITI





114 EMERGENZA INFANZIA - ALCUNI DATI DEL 2022

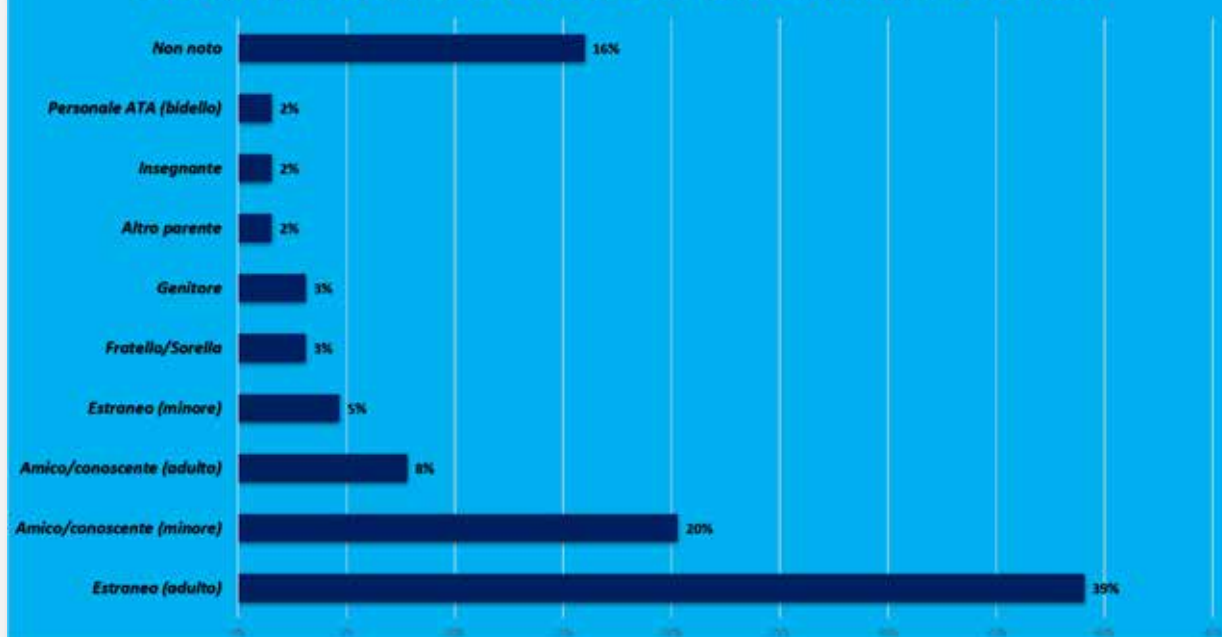
ABUSI ONLINE

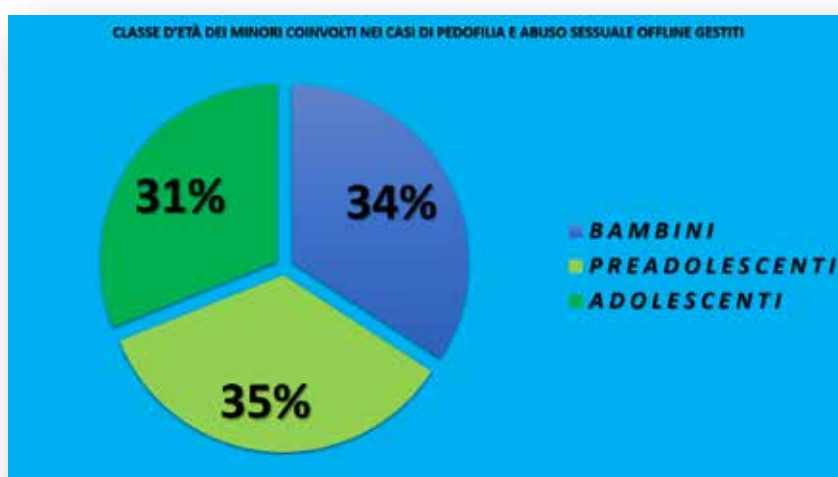
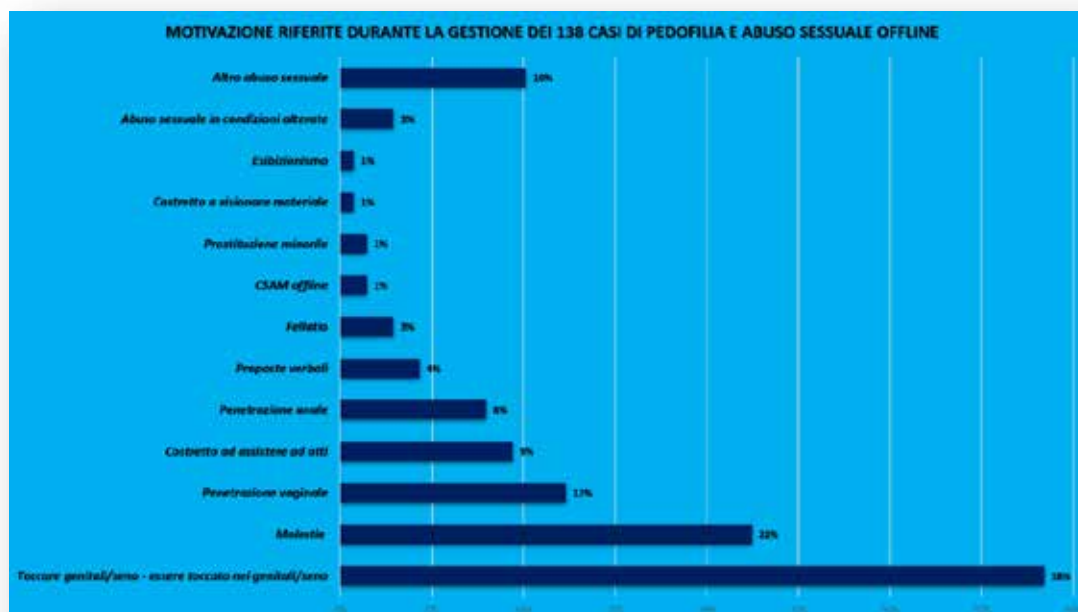


REGIONE DI PROVENIENZA DEI CASI DI PEDOFILIA E ABUSO SESSUALE ONLINE GESTITI



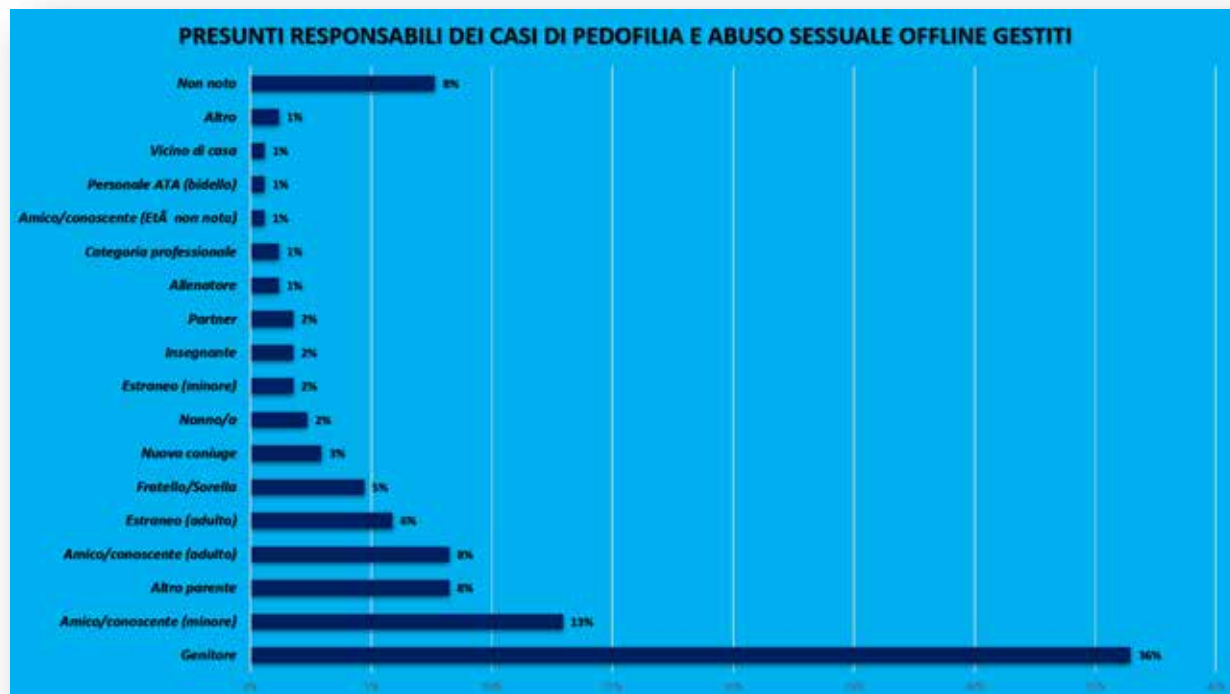
PRESUNTI RESPONSABILI DEI CASI DI PEDOFILIA E ABUSO SESSUALE ONLINE





19696 - ALCUNI DATI DEL 2022

ABUSI OFFLINE



storie
ed
esperienze

Marta, di 15 anni, contatta la chat del Servizio 114 Emergenza Infanzia dicendo: “hanno avvisato mio padre che forse sarò bocciata, la scuola ha chiamato, sono finita”.

Marta racconta di aver fatto molta fatica nelle ultime verifiche e interrogazioni; pertanto, l'anno si starebbe concludendo con la bocciatura.

Dice di essere molto **preoccupata per la reazione del padre:**

“nell'ultima verifica andata male mi ha colpito con la cintura, dove c'è la parte di ferro, non è tanto il dolore ma l'umiliazione”.

Racconta che il padre, quando a scuola non raggiunge risultati soddisfacenti, sarebbe solito agire aggressivamente nei suoi confronti: “una volta mi ha quasi strangolato, una volta mi ha lasciato dei segni rossi sulla schiena al punto che non riuscivo neanche a sdraiarmi per il bruciore”.

L'ultimo episodio violento sarebbe occorso proprio la sera precedente al contatto: “ieri sera mi ha chiesto se avessi finito i compiti, gli ho detto di sì. Poi ha controllato e non avevo fatto due esercizi, ha preso la cintura e mi ha picchiato fortissimo. La mamma è arrivata e mi ha graffiato”. Al momento del contatto avrebbe dei “segni rossi sulla schiena, come con la pelle rialzata” e “i segni delle unghie sul collo, mi bruciano tantissimo”.

In considerazione delle ecchimosi sul corpo della minore, l'operatore del Servizio 114 condivide con Marta la necessità di poter effettuare una visita e refertare tali segni, richiedendo un intervento contestuale volto altresì a evitare il ripetersi delle condotte violente nel breve termine. Marta, spaventata, accetta l'aiuto proposto. L'operatore pertanto contatta le Forze dell'Ordine, condividendo quanto emerso e predisponendo quindi un intervento immediato.

TESTIMONIANZE 2022 - LINEA 114

TENTATIVO DI SUICIDIO

storie
ed
esperienze

Anna, 13 anni, contatta il Servizio 114 dicendo “ho esagerato, forse, ma era l'unica via”. Anna avrebbe assunto circa sei volte la dose di psicofarmaci a lei prescritta. “L'ho fatto per vedere se mi fanno effetto, mi sento sempre così male. **Magari riesco a morire, senza dovermi tagliare**”. In quel momento la minore dice di trovarsi a casa, nella sua stanza: “sono rimasta a casa da scuola dicendo di avere mal di pancia, i miei sono al lavoro”. In merito agli effetti dell'assunzione eccessiva di terapia farmacologica, Anna dice di sentire “la nausea forte, le vertigini, mi sento confusa”. In considerazione del riferito, l'operatore del Servizio 114 condivide con la minore la necessità di informare il servizio di emergenza sanitaria al fine di garantire il suo benessere, Anna si mostra inizialmente reticente dicendo “no lasciatemi stare, volevo solo dire a qualcuno quello che ho fatto, ma io voglio morire ora. I miei non sopporterebbero di avermi ancora qui dopo quello che ho combinato”. Rassicurata in merito alla preoccupazione dei genitori e rinforzata nella richiesta di aiuto avanzata al Servizio 114, Anna in un secondo momento accetta la possibilità di ricevere aiuto e fornisce le proprie informazioni anagrafiche. L'operatore del Servizio 114 prende così contatto con il Numero Unico per le Emergenze al fine di garantire un soccorso immediato ad Anna e la sua messa in sicurezza, in favore anche di un progetto di sostegno e cura del suo malessere nel medio-lungo termine. “Non mi sarei mai aspettata di dover arrivare a questo, però grazie”, conclude Anna.

storie
ed
esperienze

Greta, di 14 anni, chiama il Servizio 114 piangendo e faticando a respirare. Spiega di essere stata vittima di abuso sessuale da parte dello zio e di un cugino, figlio dello zio.

Racconta di essere solita trascorrere alcuni weekend a casa degli zii, che abitano vicino a lei, in quanto la mamma lavorerebbe su turni. "Quando sto da loro succedono cose nel letto, perché devo dormire in camera con loro". A domande volte a meglio comprendere quanto accadrebbe in quelle situazioni, Greta dice "si sdraia vicino a me nel letto, inizia a toccarmi, nelle parti intime e poi anche sotto i vestiti". Inizialmente tale condotta sarebbe stata messa in atto dallo zio, "ma poi l'ultima volta l'ha fatto anche mio cugino, da lui non me lo aspettavo". La mamma non sarebbe al corrente della situazione, "a lei non posso dirlo, già è in fatica per i turni, lavora tanto e viviamo da sole io e lei, non potrebbe pagare una baby sitter per tenermi". Allo stesso tempo aggiunge, "se le dicessi che lo zio fa questo, litigherebbe con mia zia, saremmo ancora più sole, io non posso permettermelo". Si rinforza la richiesta di aiuto di Greta, condividendo il fatto che il Servizio 114 si prenderà carico di informare le Agenzie competenti in merito alla situazione descritta, perché non accada più.

storie
ed
esperienze

Laura, 13 anni, chiama il Servizio 114, in lacrime e fortemente agitata, dicendo “aiuto, mio papà alza le mani, ho paura”.

Laura spiega che i propri genitori si starebbero separando e per questo lei vivrebbe con la madre, mentre il padre vivrebbe in un'altra città.

Nonostante la separazione, la minore e il padre si vedrebbero regolarmente e rispetto a questo Laura riferisce: “io non voglio andare da lui, mi urla se non mangio, mi tira degli schiaffi... voglio stare con la mamma, lui non capisce che così ci fa solo allontanare di più”, riprendendo a piangere. Laura riferisce che i genitori “hanno sempre litigato” e che il padre sarebbe stato “da sempre violento, si arrabbiava per tutto”. La minore spiega che il padre era solito rivolgere a lei e alla madre “un sacco di insulti, di cose offensive”. La minore riferisce che anche la madre sarebbe stata “picchiata tanto” e che avrebbe visto “che aveva dei lividi, anche se cercava sempre di coprirli e di dire che non era niente. Mi ha detto tante volte di non dirlo a nessuno, altrimenti saremmo finiti nei guai”. L'operatrice contiene lo stato emotivo di Laura e la informa dell'intenzione di condividere quanto ha riferito con i professionisti, restando a disposizione qualora dovesse trovarsi in pericolo.

storie
ed
esperienze

Sabrina, 15 anni, contatta il Servizio tramite chat e riferisce che penserebbe al suicidio “da quando ho 10 anni”. Riferisce di aver provato a togliersi la vita tre volte,

in merito spiega “ho fatto una breve ricerca su internet su come morire con ciò che si ha in casa. Ho letto di prendere tanto paracetamolo, oppure di prendere tante tante aspirine, ne avevo una scatola intera e ho iniziato a vomitare e stare malissimo, ma non sono morta purtroppo”. Sabrina riferisce anche che da “4 anni circa” metterebbe in atto agiti autolesivi: “prima mi tagliavo con la lama del temperino, ma solo in superficie. Ora riesco a farmi dei tagli profondi, ho preso coraggio, è l'unica cosa che mi tranquillizza”. In merito al suo malessere, Sabrina dice “non so come spiegarlo, il suicidio mi sembra l'unica via d'uscita. Allo stesso tempo magari una soluzione c'è, ho provato a contattarvi per questo ma non so se potete aiutarmi”. Accolto il malessere di Sabrina, si esplorano i suoi contesti di vita e la minore racconta di “soffrire” per la situazione con i compagni di scuola: “non mi sento né maschio né femmina, non sento neanche il mio nome adatto per me. Mi guardano strana, come se facessi schifo, nessuno vuole stare con me. Non sono nessuno, la mia vita non vale la pena”. Rassicurata circa la possibilità di ricevere un aiuto per la situazione di forte malessere e condivisa la certezza che ci sia la possibilità di trovare un'altra soluzione rispetto alla morte, Sabrina accetta l'intervento dei professionisti.



QUALITÀ DEI SERVIZI

LINEE 19696 E 114

AREA QUALITÀ SERVIZI CERTIFICATA

AREE DI AZIONE E ATTIVITÀ

Le attività legate ai servizi di risposta telefonica, linea di Ascolto 19696, sono certificate secondo le normative UNI EN ISO 9001: 2015, mentre il servizio emergenza infanzia 114, è stato certificato con la ISO 18195 (standard riconosciuto e valido a livello mondiale). Periodicamente, buona parte della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, viene completamente revisionata e aggiornata annualmente, prestando particolare attenzione ai requisiti di tali norme e a renderla conforme ad esse.



Nel corso dell'anno 2022

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

DIGITAL TRANSFORMATION

NUOVO CRM E NUOVO CTI OMNISCANALE

AREA IT

Con il 2022 è stato migliorato e personalizzato il nuovo CRM dei Servizi di Ascolto e di Emergenza, per facilitare non solo l'immissione dei dati da parte degli operatori ma anche per migliorare la lettura delle procedure nella gestione dei casi, nonché l'elaborazione e analisi dei dati. Inoltre, sono state fatte analisi e studi sul possibile utilizzo dell'Intelligenza Artificiale che porterà la Fondazione ad avviare nel 2023 test di fattibilità su alcune tematiche per un più fluido defluire delle richieste di aiuto e consigli.

SVILUPPO NUOVO CTI OMNISCANALE

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

Con il nuovo CTI si offre un'unica piattaforma tutte le interazioni in arrivo attraverso diversi canali: Voce, Web Chat, E-Mail, SMS, Fax, ...

Con la tecnologia adottata è possibile scegliere i canali che desideri integrare attraverso l'utilizzo di specifiche moduli: i social media (ad esempio Facebook o Twitter), i sistemi di mail e le interazioni video.

Gli utenti che interagiscono con il Contact Center tramite diversi canali arricchiscono una base dati che permette successivamente l'analisi delle abitudini degli stessi (Customer Journey). In tal modo sarà possibile produrre report sui tempi di interazione complessivi (via telefono, chat, mail, ecc) per singolo Cliente o per risolvere una specifica problematica, la somma dei quali può essere analizzata e, se necessario, ottimizzata.



**116000
EMERGENZA BAMBINI SCOMPARSI**

116000

NUMERO UNICO EUROPEO MINORI SCOMPARI



l'aiuto per ogni bambino scomparso

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

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

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

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

116000 BAMBINI SCOMPARI

Dalla sua nascita nel 2009
fino al 2021 sono stati
gestiti **1.725 casi**

NEL 2021
126 casi gestiti

*Media di oltre 10 casi gestiti
al mese nel 2022*

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

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

storie
ed
esperienze

Olha di 15 anni, viene segnalata come scomparsa dal network di Missing Children Europe. L'ultima volta è stata vista a Charkiv. La madre di Olha spiega di essere dovuta restare sul territorio ucraino durante il conflitto per motivi di lavoro; pertanto, avrebbe accompagnato la figlia a Charkiv per potersi recare a Kiev e poi in Polonia insieme a degli amici di famiglia. Il genitore riferisce che Olha le avrebbe detto di essere arrivata in Polonia, tuttavia, dopo circa due settimane, momento in cui si sarebbe dovuta trasferire definitivamente da una parente a Berlino, Olha ha fatto perdere le proprie tracce. La mamma riferisce che la figlia non sarebbe mai arrivata a destinazione e che non risulta trovarsi più a Varsavia dagli amici di famiglia. Il genitore, preoccupato, ha riferito che avrebbe potuto trovarsi in Italia o in Belgio, dove sarebbero presenti altri amici e parenti fuggiti dalla guerra. Tuttavia, la madre di Olha non riesce a mettersi in contatto con loro e chiede di essere aiutata a ritrovare la figlia. Circa un mese dopo, grazie alla rete e al coordinamento delle diverse ONG e del network di Missing Children Europe che ha segnalato la scomparsa della ragazza nei diversi territori, Olha è stata ritrovata in Belgio ed è riuscita a mettersi in contatto con la madre.

116000 - ALCUNI DATI DEL 2022

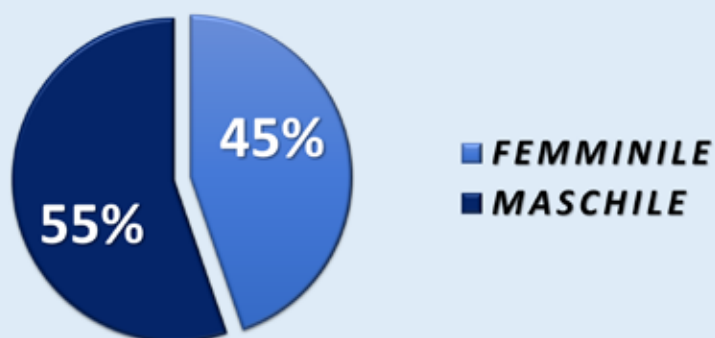
CASI GESTITI

116000 

l'aiuto per ogni bambino scomparso

TIPOLOGIA MOTIVAZIONE (PRIMARIA E/O SECONDARIA) DEL CASO	N
Scomparsa	130
Fuga	70
<i>Fuga da casa</i>	33
<i>Fuga da comunità/Istituto</i>	19
<i>Fuga da centro di accoglienza</i>	18
Sottrazione	13
<i>Sottrazione internazionale</i>	8
<i>Sottrazione nazionale</i>	5
Scomparsa non specificata	11
Rapimento	5
Eventi traumatici	11
Guerra	11
Feedback	31
<i>Ritrovamento</i>	30
<i>Avvistamento</i>	1
TOTALE MOTIVAZIONI	141

SESSO DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI



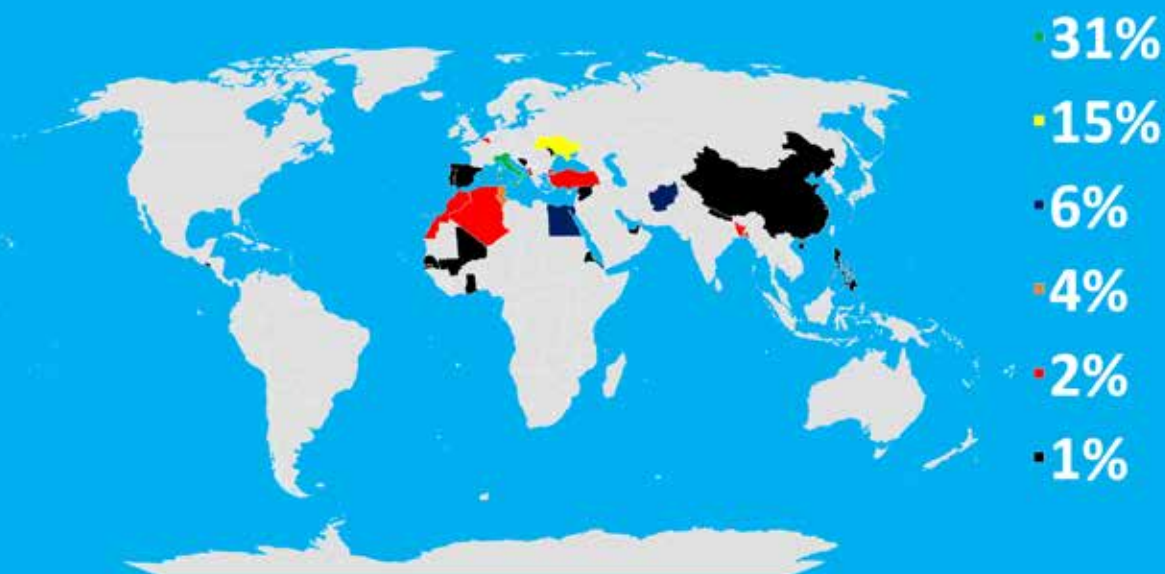
116000 - ALCUNI DATI DEL 2022

CASI GESTITI

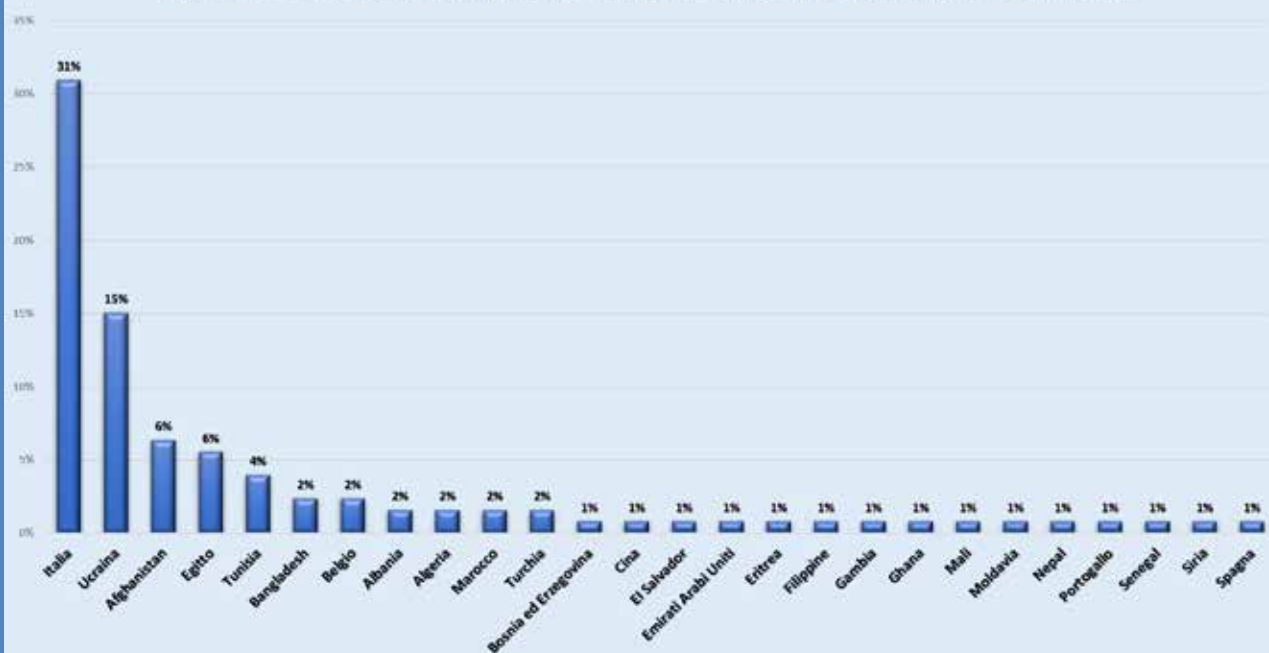
116000 

l'aiuto per ogni bambino scomparso

NAZIONALITÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI



NAZIONALITÀ DEI MINORI COINVOLTI NEI CASI GESTITI



116000 E MISSING CHILDREN EUROPE

ANNO 2022

Durante l'anno 2022 il Servizio 116000 ha gestito 126 casi in totale.
Al 7 dicembre sono 104 i casi in risultano coinvolti 115 minori:

- 62 sesso maschile
- 50 sesso femminile
- 3 sesso non noto
- 25 bambini (1-10 anni)
- 27 preadolescenti (11-14 anni)
- 56 adolescenti 15-18 anni
- 3 di età non nota

Nazionalità:

- Italia 37
- Ucraina 15
- Afghanistan 8
- Egitto 6
- Tunisia 4
- Belgio 3
- Albania, Algeria, Bangladesh, Turchia 2
- Cina, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Eritrea, Filippine, Gambia, Ghana, Mali, Marocco, Moldavia, Nepal, Portogallo, Senegal, Siria, Spagna 1
- Non nota 19



Photo: Daniel Osorio

GIORNATA INTERNAZIONALE DEI BAMBINI SCOMPARI 25 MAGGIO 2022

Su iniziativa di:
Telefono Azzurro
Tutto parte dei bambini

Convegno:
SUI BAMBINI NON SI TRATTA.
LA SCOMPARSA INVISIBILE CHE FA RUMORE

"Sono un milione i minori arrivati tra Polonia, Ungheria, Romania. Di questi, 200mila provengono da istituzioni di accoglienza e quasi la metà, sono disabili,"
Prof. Ernesto Caffo

Telefono Azzurro
Tutto parte dei bambini

GIORNATA INTERNAZIONALE DEI BAMBINI SCOMPARI
25 maggio 2022 | Dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Sala Capitolare presso il Chiostro del Convento di Santa Maria sopra Minerva
Piazza della Minerva, 38 - Roma

116000
Gestito in Italia da Telefono Azzurro

Le opinioni e i contenuti espressi nell'ambito dell'iniziativa sono nell'esclusiva responsabilità dei proponenti e dei relatori e non sono riconducibili ad alcun merito al Senato della Repubblica o ad organi del Senato madriliano.

In occasione della Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi Telefono Azzurro ha organizzato un incontro sul tema della scomparsa di bambini, bambine e adolescenti in Italia, in Europa e nel mondo. La giornata internazionale, istituita nel 2009, è stata celebrata ogni anno da Telefono Azzurro, essendo un'occasione fondamentale per sensibilizzare sulle cause che determinano la scomparsa dei bambini, nonché sulle possibili soluzioni da implementare per far fronte a tale grave e urgente tematica.

COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI

La Consulta Nazionale per le persone scomparse è stata istituita con decreto commissariale del 22 maggio 2019. Presieduta dal Commissario Straordinario del Governo per le persone scomparse, assicura un confronto con le Associazioni nazionali dei familiari delle persone scomparse e le componenti istituzionali e del volontariato interessate al fenomeno. Telefono Azzurro partecipa attivamente alla Consulta e anche ad uno dei Tavoli di lavoro, il Tavolo tematico 6 Minori Italiani e Stranieri Scomparsi.

Il Tavolo si riunisce con cadenza mensile e si occupa di tematiche quali, numeri reali casi minori scomparsi, problematiche legate all'accoglienza dei minori provenienti dall'Ucraina (e da altri paesi europei), problematiche legate ai dati riguardanti bambini e ai ragazzi in affidamento familiare o nei servizi residenziali per minorenni, rapporti tra Prefetture e Associazioni di volontariato (sia ex ante che dopo la scomparsa), piani provinciali ricerca persone scomparse (con particolare attenzione al caso dei minori), utilizzo di Internet per la ricerca di minori scomparsi.

SCUOLA-EDUCAZIONE



A SCUOLA CON TELEFONO AZZURRO



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.

LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI

SCUOLA-EDUCAZIONE

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

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



Il Kit del Volontario del settore Scuola-Educazione

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

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

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

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

La piattaforma include:

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

AZZURRO ACADEMY



La piattaforma
di Telefono Azzurro
per l'educazione
e la formazione



Da sempre impegnato
così un valore
Convenzione Intern
Telefono
di in

Su tali pre
la già a

Bambini e adolescenti
proposte mirate sul mondo
comportamenti da adottare
sicurezza, con particolare
di ascolto rispetto ai quali
è protagonista dal 1987

Genitori
educati
per acc
inevitab
vissute
i primi
affronta
conseg



Educazione alla cittadinanza digitale e utilizzo consapevole delle tecnologie digitali e dei social media

o a **supporto di bambini e adolescenti**, conferendo
pratico a quel **"diritto di ascolto"** riconosciuto dalla
nazionale sui Diritti dell'Infanzia delle Nazioni Unite,
Azzurro ha saputo cogliere in anticipo l'importanza
investire sull'educazione e sulla formazione di adulti,
famiglie e professionisti.

emesse nasce **Azzurro Academy**, che va a integrare
articolata gamma di **servizi ad alto impatto sociale**
di Telefono Azzurro. Nello specifico, il progetto
ruota attorno a una **piattaforma online** che,
per sua natura e filosofia operativa, rappresenta
il perno delle attività ideate da Telefono Azzurro
con l'obiettivo di trasmettere competenze
a una vasta ed eterogenea
platea di persone, quali:

i, destinatari di
do del digitale e sui
are per accedervi in
attenzione agli ambiti
Telefono Azzurro

ri e familiari, che saranno coinvolti in attività
ive volte a indicare le modalità più idonee
compagnare i figli in un percorso di crescita
abilmente sempre più influenzato dalle esperienze
online, offrendo loro gli strumenti per interpretare
segnali di disagio sociale e aiutandoli anche ad
are temi di più stringente attualità, come conflitti,
uenze della pandemia, dipendenza dal gioco online



l'accesso al know-how di Telefono Azzurro

Docenti e altri componenti del mondo della scuola

cui spetta
il compito indubbiamente delicato
di trasferire le proprie conoscenze e
di ascoltare i ragazzi in un momento
in cui tutti si devono confrontare con
la formazione a distanza, scenario inedito
che rischia di ampliare ulteriormente
la scollatura tra le generazioni

Professionalità che a vario titolo interagiscono con
i ragazzi, come **educatori, psicologi e medici**,
oggi più che mai bisognosi di mettere a fuoco le sfide
della cosiddetta "cittadinanza digitale" e affrontare
bisogni ed eventuali disagi legati alla salute mentale
manifestati da bambini e adolescenti

AZZURRO ACADEMY

la piattaforma formativa di Telefono Azzurro

<https://academy.azzurro.it>

L'evoluzione tecnologica degli ultimi anni ha modificato in misura sostanziale la quotidianità dei bambini e degli adolescenti e ha influito in modo significativo sul loro sviluppo cognitivo, relazionale affettivo. In questo contesto, da diversi anni, Telefono Azzurro si occupa di approfondire il rapporto tra i bambini e il mondo digitale, in costante evoluzione, analizzandolo in un'ottica di bilanciamento fra i rischi e le opportunità.

In virtù della sua forte propensione al cambiamento Telefono Azzurro ha saputo, prima di molti altri, ascoltare e comprendere - grazie alle competenze specialistiche e alle metodologie sviluppate - i nuovi fabbisogni dei minori, offrendo risposte concrete e accessibili alle loro richieste di aiuto.

Azzurro Academy, la nuova piattaforma E-learning, perno delle attività di Telefono Azzurro nel campo dell'educazione e della formazione.

La piattaforma virtuale rappresenta la porta di accesso all'insieme di programmi e progetti formativi rivolti a target specifici quali:

- **Bambini e adolescenti**, con proposte mirate per fascia di età sul mondo del digitale e, in particolare, sui comportamenti da adottare per accedervi in sicurezza e, allo stesso tempo, sugli altri ambiti di ascolto nei quali Telefono Azzurro è protagonista da oltre 30 anni.
- **Genitori e familiari**, con attività educative che possano far comprendere le dinamiche che i propri figli possono vivere nel mondo digitale, i rischi che ne derivano e le modalità idonee ad accompagnarli nel loro percorso di crescita che, inevitabilmente, sarà sempre più influenzato dalle esperienze che vivono a livello digitale.
- **Docenti e componenti del Mondo della Scuola** che, per primi, si sono ritrovati catapultati in uno scenario per loro nuovo, quella della formazione a distanza, divenuto per molti mesi l'unico di canale di contatto e interazione con i propri studenti.
- **Professionalità** che a vario titolo interagiscono con i ragazzi, come ad esempio educatori, psicologi e medici, per accompagnarli nel mettere a fuoco le sfide della "cittadinanza digitale" e, ancora di più, bisogni e disagi che bambini e adolescenti possono manifestare, affrontando esperienze di vita e percorsi di crescita che, in alcuni casi, possono negarne l'esistenza se vissute in isolamento e senza la vicinanza e la tutela degli adulti.

Azzurro Academy fornisce un contributo prezioso anche nell'ambito delle numerose collaborazioni che Telefono Azzurro ha costruito negli anni con le Forze dell'Ordine e con i servizi di assistenza e tutela a livello territoriale, in relazione all'attività di ascolto e gestione delle emergenze condotta dal Centro di Ascolto.

Valorizzando tali sinergie Azzurro Academy favorisce il trasferimento di conoscenze specialistiche, rispetto alla comprensione dei fenomeni di disagio che bambini e adolescenti possono affrontare nel corso delle loro vite, degli impatti a livello sociologico e pedagogico che ne possono derivare e delle sperimentazioni in atto a livello internazionale per mitigarne i rischi di manifestazione.

Altrettanto rilevante è l'apporto di conoscenze a beneficio delle professionalità dell'area medica, grazie alla progettazione e all'erogazione di programmi formativi condotti da Azzurro Academy in collaborazione con gli esperti di settore a livello internazionale che partecipano, insieme ai referenti di Telefono Azzurro, ai network internazionali più autorevoli nella tutela dell'infanzia.

I nuovi contenuti di Azzurro Academy:

- **Salute mentale**
- **Educazione alla regolazione delle emozioni**
- **Educazione alla prosocialità**
- **Privacy e digital reputation**
- **Gaming e videogiochi online**
- **Metaverso**
- **Intelligenza artificiale**
- **Educazione finanziaria**

Sull'Azzurro Academy la modulazione dei percorsi formativi all'interno della stessa area tematica è pensata per rispondere ai bisogni di tutte le tipologie di utenza, dai ragazzi ai genitori, con un focus particolare sui docenti.



Supportato da:
Google.org



La trasformazione digitale nella quale siamo immersi e che produce innovazione a una velocità e pervasività senza precedenti nella storia dell'umanità sta cambiando non solo la nostra economia, la nostra società e socialità, il nostro modo di vivere la quotidianità. Ma sta

imponendo un ripensamento radicale del concetto di «cittadinanza». I paradigmi acquisiti nei secoli del nostro essere cittadini, ovvero portatori di diritti e responsabili di doveri, sono messi radicalmente in discussione

dall'avvento di un mondo nuovo, con nuove dinamiche, nuovi linguaggi, nuovi attori, nuovi confini, nuove regole. Anzi, spesso, regole ancora da definire.

È lo spazio del digitale, all'interno del quale i bambini e gli adolescenti di oggi vivono, crescono, sperimentano, sviluppano la propria personalità e i propri desideri, vivono situazioni di rischio e di pericolo. Lo fanno con naturalezza, con estrema abilità tecnica, con grande entusiasmo: l'entusiasmo dell'esplorazione, l'attrazione

per una dimensione che sembra garantire l'estrema libertà. Non ci sono confini, limiti, obblighi.

La rapidità con cui questo nuovo mondo si è sviluppato, e la flessibilità mentale e tecnica necessaria per viverlo, hanno segnato da subito una frattura tra generazioni, un gap di competenza e comprensione che rende difficile per gli adulti poter svolgere in maniera efficace e credibile quel ruolo educativo di riferimento che è loro proprio. Un ruolo educativo che significa, prima di tutto, la capacità e la responsabilità nell'accompagnare bambini e adolescenti nell'acquisire la piena consapevolezza dei propri diritti e doveri di cittadini. Il progetto

«Cittadinanza Digitale. Più consapevoli, più sicuri, più liberi», che Telefono Azzurro

ha avviato in collaborazione con Google.org, nasce dalla necessità e dal desiderio di sviluppare e mettere a disposizione di tutti, genitori, insegnanti, educatori, ma anche ragazzi, elementi capaci di colmare questo gap. Scrivere una nuova «grammatica» che ci consenta di interpretare il presente digitale, ne espliciti le logiche e le dinamiche, suggerisca le possibilità e metta in guardia dai possibili pericoli. Dobbiamo reimparare, come adulti, a metterci accanto ai ragazzi e accompagnarli in un percorso di maturazione del giudizio critico che deve seguire dinamiche e velocità differenti rispetto al passato. Il diritto alla libertà rispetto alle logiche degli algoritmi, il diritto all'oblio rispetto all'infinito presente del web, il diritto alla privacy rispetto all'accesso e alla fruizione dei servizi, il diritto alla dignità rispetto alla potenza devastante di contenuti degradanti o

CITTADINANZA DIGITALE

violenti che viaggiano nella platea dei social network. Tutti questi diritti devono diventare principi solidi e condivisi. È un approccio che parte dall'ascolto quotidiano dei bisogni dell'infanzia e che si traduce nell'estrema concretezza di strumenti pratici e immediati, senza però mai perdere l'orizzonte di senso all'interno del quale ci stiamo muovendo. Perché le regole di questa nuova cittadinanza le possiamo scrivere solo mettendo a confronto idee, competenze, visioni, e coinvolgendo bambini e adolescenti da protagonisti. Iniziamo da qui.

Il ruolo degli adulti e il bisogno formativo

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. Tuttavia, non sempre a casa si parla dei rischi dell'online

Più Consapevoli, più Sicuri, più Liberi

Il Progetto "Cittadinanza digitale: più consapevoli, più sicuri, più liberi" si inserisce all'interno di un programma di interventi online e negli Istituti scolastici con l'obiettivo di fornire strumenti e competenze digitali specifiche ai docenti di ogni ordine e grado di scuola, a tutti gli alunni e le alunne, agli studenti e alle studentesse. Telefono Azzurro si prefigge dunque 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. 21 webinar, divisi per ordine e grado di scuola,

su 7 aree tematiche. Oltre all'analisi e all'inquadramento teorico dei fenomeni, le attività laboratoriali permettono di fornire strumenti pratici per affrontare gli argomenti all'interno delle classi, con strumenti e linguaggi adeguati all'età e allo sviluppo degli studenti. I docenti hanno l'opportunità di acquisire informazioni e

competenze utili a contribuire alla prevenzione dei fenomeni e all'utilizzo consapevole del digitale, avendo preso coscienza delle opportunità che offre. Gli esempi pratici sono un supporto fondamentale per aiutare nel riconoscimento tempestivo di eventuali rischi, problematiche, segnali di disagio e anche alle tante opportunità che offre.

CONSAPEVOLI **PIÙ LIBERI** **PIÙ SICURI**

Diventa Cittadino Digitale con Telefono Azzurro

Telefono Azzurro
Dalla parte dei bambini

CITTADINODIGITALE

Bambini e adolescenti vivono, crescono e fanno esperienze già in una dimensione «onlife». Senza però avere la piena consapevolezza dei diritti e dei doveri che comporta una reale «cittadinanza digitale». Serve, per questo, formare una generazione di adulti che li sappiano accompagnare tra le opportunità e i rischi di questo nuovo mondo.

Aree Tematiche

Comunicazione e linguaggio

Il primo modulo affronta il tema della comunicazione nel mondo digitale e i diversi tipi di linguaggio che corrono nell'online e le abilità comunicative di condivisione e di collaborazione. La conoscenza delle dinamiche comunicative si lega ai temi del cyberbullismo, della discriminazione e della violenza online e permette di approfondire le caratteristiche, le modalità e l'inquadramento normativo di questi fenomeni.

Condivisione, privacy e digital reputation

Sulla condivisione di informazioni personali. Azioni spesso inconsapevoli che incidono sulla privacy di bambini e adolescenti e, di conseguenza, possono avere conseguenze sulla reputazione online e offline (anche a lungo termine). I docenti possono così modo di acquisire strumenti per parlare con i propri studenti di reputazione e dei rischi della condivisione di dati personali e sensibili.

Gaming e videogiochi

online Analizza i diversi tipi di gioco e le dinamiche di interazione, anche tramite il protagonismo attivo degli studenti e delle studentesse

nel loro apprendimento, attraverso la creatività e la collaborazione. I contenuti formativi permettono di approfondire i possibili utilizzi del gioco per l'apprendimento, per il potenziamento delle risorse cognitive e le modalità per aiutare i propri studenti a riconoscere e gestire l'eventuale pressione e le problematiche connesse al gaming.

Relazioni online e consenso

I docenti sono guidati nella comprensione delle relazioni affettive e amicali costruite o mantenute online. Vengono approfonditi i temi del consenso, della fiducia, dei confini, soprattutto in riferimento alla condivisione di contenuti personali e al rischio di incorrere in fenomeni quali il sexting, il sextortion e il revenge porn.

Impronta digitale

Illustra l'impronta digitale che può derivare dalle informazioni condivise nei social network e nei canali digitali. I contenuti e le attività proposte permettono di aiutare gli studenti a comprendere il valore dell'identità digitale, la costruzione della propria identità e i meccanismi per proteggerla o difenderla in modo adeguato.

Screen time e benessere

Come valutare la qualità del tempo trascorso online. Vengono condivisi strumenti pensati per comprendere come aiutare i propri alunni e alunne, studenti e studentesse a gestire l'utilizzo del dispositivo e a favorire un uso più costruttivo e consapevole delle tecnologie, sfruttando le potenzialità di queste nel favorire l'inclusione, l'accessibilità, la collaborazione e la creatività.

Generazione e la valutazione dei contenuti nell'infosfera

Questo modulo accompagna i docenti nella comprensione dei meccanismi di creazione, diffusione e ricerca, di contenuti nel digitale. I contenuti formativi vertono sull'importanza dei feed nella formazione di idee, pensieri e opinioni. Le attività pratiche permettono di aiutare gli studenti nell'analisi critica dell'attendibilità e della veridicità delle informazioni presenti sul Web e nella conoscenza di strategie per diventare divulgatori e creatori di risorse digitali.

Sono stati realizzati e implementati:

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

#RETE SICURA HACK

Il primo Hackathon
promosso da

Telefono Azzurro

sull'utilizzo sicuro e
consapevole delle
tecnologie digitali



RETE SICURA

(dicembre 2020-giugno 2022)

Il Progetto Rete Sicura, finanziato dal Fondo di beneficenza Intesa San Paolo e con la partnership di ALTIS per il monitoraggio, è un programma di informazione e prevenzione che punta a rafforzare le competenze

e la consapevolezza di bambini e adolescenti per consentire loro un accesso in sicurezza ai canali web e social, accompagnando al contempo il mondo degli adulti che compongono le comunità educanti nell'assunzione di modelli positivi di guida e orientamento per le giovani generazioni.

Grazie al raccordo con i principali network internazionali e con le Istituzioni Nazionali più attive su tali temi Telefono Azzurro ha sviluppato strumenti innovativi volti a prevenire e contrastare eventi traumatici quali la violenza e la sopraffazione tra coetanei, distorsioni nei processi relazionali con esiti di isolamento e di emarginazione, mitigando i rischi derivanti dall'utilizzo non consapevole delle nuove tecnologie, anche attraverso servizi di consulenza e sostegno psicopedagogico alle famiglie, al personale delle scuole e agli studenti e promuovendo l'educazione digitale e la sensibilizzazione a un uso consapevole delle potenzialità della Rete.

Telefono Azzurro ha quindi curato la realizzazione di due percorsi formativi, accessibili online attraverso la piattaforma Azzurro Academy, e modulati in base alla fascia d'età di appartenenza degli studenti (11-13 e 14-17).

Ogni percorso è costituito da 4 Workshop, ognuno della durata di due ore, composti da un webinar introduttivo dei concetti principali del tema di riferimento, toolkit con approfondimenti e attività pratiche e strumenti di verifica delle conoscenze acquisite.

I workshop sono stati, in particolare, focalizzati:

- sullo sviluppo e costruzione della propria identità online e sugli ambienti social, la gestione della privacy e del consenso online;
- sulla comunicazione e linguaggi nel digitale, dove sono stati trattati nello specifico i temi del cyberbullismo, dell'incitamento all'odio e della gentilezza online;
- sull'affettività e le relazioni ai tempi delle nuove tecnologie, analizzando come si sviluppano le relazioni in Rete, il problema dei profili fake e delle false identità, le relazioni positive nella rete e un approfondimento sulla sessualità realizzato ad hoc per i giovani dai 14 ai 17 anni;
- il tema dell'infodemia, ovvero come viaggiano le informazioni online, approfondendo la generazione e diffusione delle informazioni in rete e il riconoscimento e contrasto delle fake news.

La trattazione delle tematiche è stata sviluppata tenendo conto delle differenti fasce di età, sapendo che i più piccoli, fin dalla primaria dedicano molto del loro tempo online, a scuola e nel tempo libero. Il materiale proposto alla fascia di età 11-13, quindi, si è focalizzato su temi quali la privacy, le ricerche online, la condivisione di file e immagini, i giochi, i social networking, i comportamenti a rischio e il cyberbullismo.

Nella scuola secondaria i ragazzi trascorrono ancora più tempo online e, soprattutto in una fase come quella attuale ancora pesantemente caratterizzata dalla pandemia, gran parte dei processi di socializzazione avviene in una dimensione mista (fisica e virtuale), con i rischi che ne possono derivare (bullismo informatico, fishing, trolling, ecc.).

Per tutti gli studenti che hanno completato il percorso formativo è stato rilasciato un attestato di partecipazione e di conseguimento degli obiettivi formativi posti.

I contenuti della formazione per insegnanti, allenatori e genitori hanno invece riguardato una più ampia illustrazione dei temi legati alla child protection policy e all'implementazione di programmi di tutela e prevenzione degli abusi nell'infanzia e nell'adolescenza.

Anche in questo caso ogni percorso era costituito da quattro Workshop, ognuno della durata di due ore, composti da un webinar introduttivo dei concetti principali del tema di riferimento, toolkit con approfondimenti e attività pratiche e strumenti di verifica delle conoscenze acquisite.

I workshop hanno riguardato un'introduzione alla Child Protection Policy nelle relazioni educative e in ambiente digitale (CPP), concentrandosi sulla definizione dei concetti di protezione dei minori e politica di protezioni dei minori, sui principali riferimenti normativi nazionali e internazionali e sulle buone pratiche di adozione della Policy in ambito scolastico e sportivo:

- attraverso l'utilizzo e la pratica nel quotidiano
- il delicato tema dell'abuso, soffermandosi sulla definizione di abuso e le forme più diffuse, sulle modalità per riconoscere gli indicatori e i fattori di rischio, su come segnalare una situazione di abuso e sulle conseguenze nello sviluppo del minore
- i diversi modelli di prevenzione e intervento, quali l'utilizzo delle tecnologie digitali per lo sviluppo e l'implementazione di
- efficaci strategie di prevenzione, analizzando le best practices di prevenzione per minori e
- il tema dell'uso consapevole della Rete, dell'educazione alla cittadinanza digitale, delle potenzialità e limiti del digitale oggi e della protezione dei minori in rete.

Al termine di ogni percorso formativo è stato rilasciato un attestato di partecipazione da Telefono Azzurro in qualità di ente formativo accreditato dal Ministero dell'Istruzione.

I risultati ottenuti

In generale il progetto è risultato efficace nella sensibilizzazione dei giovani e delle famiglie rispetto alle potenzialità e ai rischi della vita online, fornendo strumenti e strategie per contrastare la violenza online e sviluppando competenze e attitudini alla protezione dei minori all'interno delle istituzioni e delle organizzazioni componenti la comunità educante.

Tramite la somministrazione di questionari di valutazione delle competenze acquisite, al termine del ciclo di formazione, è stato possibile misurare il significativo impatto del progetto sui beneficiari. Negli oltre 1000 studenti e 150 docenti della scuola secondaria di primo e secondo grado coinvolti, si è registrato infatti un notevole aumento dei livelli di consapevolezza dei rischi associati alle attività online, delle competenze relative alle strategie di contrasto alle forme di abuso in rete e delle azioni relative al loro contrasto.

RETE SICURA



#RETE SICURA HACK - Orientarsi nella Rete

Come ulteriore elemento progettuale, è stata data l'opportunità di partecipare all'hackathon #ReteSicuraHack, una maratona progettuale digitale in cui gli alunni sono protagonisti attivi di un'attività di coprogettazione di un progetto, prodotto o servizio innovativo in grado di rispondere all'importante sfida posta: promuovere e diffondere la cultura digitale al fine di prevenire e contrastare ogni forma di violenza e di abuso online nei confronti dei minori.

Durante il laboratorio, infatti, gli studenti hanno potuto mettere in pratica in prima persona, tramite la prototipazione di progetti basati sulla peer to peer education, i contenuti appresi durante la formazione, al fine di progettare strategie di engagement e informazione rivolte alle proprie comunità di appartenenza, rispetto ai temi approfonditi nel progetto.

L'hackathon ha promosso la creazione di progetti e buone pratiche in grado di generare un valore condiviso, accessibile e utilizzabile da tutte le comunità di riferimento degli studenti, a prescindere da età, genere, stato sociale, religione

e nazionalità. Per gli studenti ha rappresentato un'esperienza di grande valore che ha consentito loro di apprendere strumenti e metodologie innovative di co-progettazione, di condividere la propria visione di società e di futuro legata al digitale e, lavorando in team, di esporre al termine della competizione le proprie idee e soluzioni dinanzi a esperti.

Lo Scenario

Il web, per le medesime ragioni che ne fanno una risorsa inestimabile, presenta nel suo funzionamento rischi intrinseci: è infatti proprio in una dimensione aperta e - almeno di diritto - universalmente accessibile come internet che trovano terreno fertile pericoli di cui bisogna avere coscienza nel momento in cui si naviga online. In virtù di ciò, l'importanza di un'educazione digitale assume il valore di una necessità, la quale si fa sempre più stringente tanto più gli utenti sono radicati all'interno della rete, nei suoi spazi virtuali e nelle comunità che in essa vanno costituendosi con maggiore o minore spontaneità.

Al fine di delineare un quadro in grado di poter rispondere, almeno parzialmente, a tali questioni, Telefono Azzurro e Doxa Kids hanno raccolto le voci di bambini e adolescenti; in primo luogo, la ricerca ha confermato la tendenza all'aumento del

tempo trascorso online: ben il 71% dei giovani intervistati ritiene di aver aumentato ragionevolmente la propria presenza su internet negli ultimi due anni (opinione condivisa dal 70% dei genitori, che nel 63% dei casi spesso si chiedono se il tempo che i figli trascorrono online non sia eccessivo). Nonostante la scuola sia tornata in presenza e i ragazzi vogliano riappropriarsi degli aspetti face to face delle relazioni dopo un massiccio uso dell'online dovuto alla pandemia, Internet rimane uno tra i contesti privilegiati dello sviluppo relazionale.

Telefono Azzurro, infatti, ha constatato che 3 ragazzi su 10 (dai 12 ai 18 anni di età) hanno conosciuto almeno un amico prima su Internet e, successivamente, nella realtà offline: un dato di questo genere restituisce un'immagine senza dubbio a tinte positive della rete come dimensione in cui iniziare e coltivare amicizie, testare nuove strategie sociali e mettere in campo strumenti relazionali.

Un ulteriore dato da prendere in analisi è



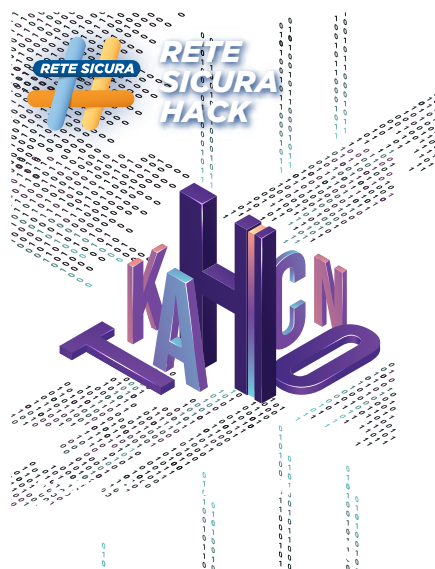
quello emerso in merito all'attendibilità delle informazioni: sebbene un 47% del campione si assicura di verificare le fonti, il 20% non sa come orientarsi per giudicarne la veridicità e il 13% si fida solo delle notizie che hanno un elevato numero di like e condivisioni; il 20% dei giovani intervistati legge solo i titoli e il 14% si sente sommerso dalle troppe notizie in rete. Un'atmosfera a metà tra lo scetticismo e la totale confusione che trova conferma nelle risposte fornite a proposito della comprensibilità delle informazioni relative alla privacy e all'utilizzo dei dati nel mondo online e nei social. Risposte che fanno riflettere, con un 61% di ragazzi convinto che esse non lo siano mai, o almeno non lo siano la maggior parte delle volte. Ciò nonostante, il 44% di essi, seppure consapevole dei rischi comportati da un uso non consentito dei dati da parte delle piattaforme, accetta i cookie per comodità.

In sintesi, il web viene complessivamente percepito dai più giovani come un mondo affascinante e in grado di generare opportunità uniche, ma rispetto al quale non posseggono una sufficiente preparazione culturale ed esperienziale in grado di renderli coscienti dei rischi in cui potrebbero incorrere nel relazionarsi con un ambiente per molti versi ancora ignoto, disorientante e non pienamente regolato. Un ambiente fluido dunque, e soprattutto sostanzialmente carente di regole e di controlli: uno spazio globale difficile da racchiudere nelle consuete prassi normative e che per questo necessita di un esercizio collettivo di analisi e consapevolezza. La tecnologia rappresenta un cambiamento di cui i ragazzi debbono essere protagonisti, attori consapevoli, portatori attivi di diritti e non solamente un "target" destinato alle logiche del business, o - ancor peggio - potenziali vittime.

In questo scenario andremo ad approfondire una delle tre sfide che rappresentano altrettanti temi di estrema attualità da cui partire per realizzare l'obiettivo generale comune di promuovere e diffondere la cultura digitale al fine di prevenire e contrastare ogni forma di violenza e di abuso online nei confronti dei minori.

istituti superiori di primo grado e tre di secondo grado, da nord a sud del nostro paese.

Per il primo ciclo hanno partecipato gli istituti comprensivi IC Manzoni-Rayneri di Torino con il progetto Friends Escape (primo classificato), un'escape room innovativa per conoscere le opportunità del gaming, l'IC Anzio 1 di Anzio con il progetto A.C. - Anti Cyberbulli, un servizio di



supporto psicologico alle vittime di bullismo e cyberbullismo e l'IC Nazario Sauro – Giovanni XXIII di Catania con il progetto I Cavalieri dell'Hyperspace, un osservatorio studentesco per sensibilizzare i ragazzi sul tema della privacy online.

Per il secondo ciclo, gli istituti di istruzione superiore IIS Einaudi – Scarpa di Montebelluna con il progetto The Counter Game (primo classificato), un ciclo di incontri informativi e formativi per sensibilizzare sui rischi di un uso eccessivo dei videogames, l'IIS Leonardo Da Vinci di Terracina con il progetto Internettiamo, una startup innovativa per navigare online in sicurezza e l'IIS Duca degli Abruzzi di Elmas con il progetto 56K'sons, un avvincente podcast in cui i ragazzi raccontavano con un intento educativo episodi personali legati a situazioni a rischio direttamente vissute online.

ALTRI PROGETTI

PROGETTO - POVERTÀ EDUCATIVA LISTEN2ME

Il progetto, finanziato dal Ministero dell'Istruzione, presentato dall'Istituto IPSEOA V. Gioberti di Roma, in collaborazione con Istituto Omnicomprensivo "Sergio Marchionne" di Amatrice; I.C. via Trionfale di Roma; I.I.S. Einstein-Bachelet di Roma, 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, interattive e digitali.

PROGETTO - PARTITE AD ARMI PARI

Progetto realizzato in 10 classi prime delle scuole secondarie di secondo grado di Modena e provincia coinvolgendo non solo gli alunni ma anche i docenti. Gli incontri hanno avuto come focus i seguenti moduli:

- **Comunicazione e linguaggi nel mondo digitale**
- **Affettività e relazioni ai tempi delle nuove tecnologie**
- **Infodemia: come viaggiano le informazioni online**

PROGETTO - SAFER INTERNET CENTRE (SIC)

Giunto alla quinta edizione in Italia, è un progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Connecting Europe Facility (CEF) - Telecom, che 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 Ministero dell'Istruzione per l'educazione alla sicurezza in rete e la promozione di un uso consapevole di internet e delle nuove tecnologie.



**Generazioni
Connesse**
SAFER INTERNET CENTRE



Co-financed by the European Union
Connecting Europe Facility

SAFER INTERNET DAY

“Nell’universo virtuale servono diritti reali”. Questo il titolo del convegno promosso per il 7 e l’8 febbraio da Telefono Azzurro in occasione del Safer Internet Day, giornata internazionale istituita dalla Commissione europea con l’obiettivo di promuovere strategie finalizzate a rendere il web un luogo più sicuro per i più giovani.



A **Milano il 7 febbraio** si sono affrontati i seguenti temi:

- **Ecosistema digitale** per le future generazioni
- **Intelligenza artificiale, big data e gaming** nel futuro dell’economia e dello sviluppo sociale
- Le nuove generazioni e la **comunicazione digitale**
- **Etica e responsabilità** della comunità, delle istituzioni e delle aziende nell’ecosistema digitale

A **Roma l’8 febbraio** si sono affrontati i seguenti temi:

- Nuovi scenari della **sicurezza online**
- Le **scuole** del Progetto Innovamenti
- Bambini, tecnologia e **benessere digitale**
- Cosa fanno e cosa possono fare le **autorità indipendenti** per rendere il digitale un ambiente più a misura di bambino
- A “Safer Internet” environment: enacting a more holistic and global response to **protect children from online harms**
- Il **dialogo interreligioso** per la tutela dei diritti dei minori nell’ambiente digitale.

SAFER INTERNET DAY



SAFER INTERNET DAY



GIORNATA INTERNAZIONALE DEI BAMBINI SCOMPARI

La Giornata internazionale dei bambini scomparsi che ricorre il 25 maggio invita a riflettere su un fenomeno reso ancora più complesso dall'attuale crisi ucraina, richiamando l'attenzione sulla necessità di denunciare immediatamente la scomparsa dei minorenni.

Telefono Azzurro ha organizzato a Roma l'evento Sui Bambini Non Si Tratta. La scomparsa invisibile che fa rumore a cui hanno partecipato rappresentanti istituzionali, docenti universitari, esperti e rappresentanti di associazioni e altre realtà. L'obiettivo è stato favorire un confronto aperto sul fenomeno, ma anche proporre soluzioni congiunte insieme ad attori nazionali e internazionali per adottare misure sempre più adeguate a fronteggiare problematiche così gravi e urgenti.

Sono intervenuti Elena Bonetti, Ministro per le pari opportunità e la famiglia; Benedetto Della Vedova, Sottosegretario di Stato al Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale; Antonino Bella, Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse.

Nella sessione (in lingua inglese) si sono affrontati i seguenti collegati al pericolo della tratta e dei bambini scomparsi ai confini; le soluzioni e le proposte per azioni di contrasto congiunte e transnazionali; il ruolo del 116 000 numero unico europeo minori scomparsi e il monitoraggio dei confini e la gestione degli arrivi a livello europeo e italiano.



116 000



**Numero unico Europeo
per i bambini scomparsi
Gestito in Italia da
Telefono Azzurro**



GIORNATA INTERNAZIONALE DEI BAMBINI SCOMPARI



35 ANNI DI TELEFONO AZZURRO

(CON UN PARTNER STORICO, CREMONINI)

In occasione della celebrazione dei 35 anni di Telefono Azzurro e della presentazione del Bilancio sociale 2021 della Fondazione, Claudia Cremonini, responsabile delle relazioni esterne del Gruppo Cremonini, Ernesto Caffo, presidente di Telefono Azzurro, e Carlo Adolfo Porro, rettore dell'Università degli studi di Modena e Reggio Emilia hanno consegnato alcune onorificenze a personalità del mondo delle istituzioni e delle professioni che negli anni sono stati al fianco di Telefono Azzurro, a difesa dei diritti dei bambini e degli adolescenti. L'incontro di premiazione si è svolto presso l'Hotel Harry's Bar Trevi a Roma.



35 ANNI DI TELEFONO AZZURRO (CON UN PARTNER STORICO, CREMONINI)



GIORNATA NAZIONALE CONTRO LA PEDOFILIA

Il 5 maggio, Giornata nazionale contro la pedofilia, Telefono Azzurro ha organizzato l'evento "Io mi fidavo. L'abuso sessuale può avere molte facce. Parliamone insieme", dedicato al confronto tra esperti del settore) e i ragazzi per rendere questi ultimi sempre più consapevoli dei rischi online e per fornir loro gli strumenti per proteggersi e capire quando si trovano in situazioni di pericolo.

L'evento è stato ospitato dall'ITT C. Colombo di Roma e trasmesso in diretta streaming da sito azzurro.it e dal sito dell'Ansa, Skuola. Net e CampuStore. I ragazzi della classe IIA del Liceo Scientifico "Carlo Pisacane" di Padula (SA) hanno presentato il podcast da loro realizzato sulla tematica del sexting, per sensibilizzare sui pericoli dell'adescamento on-line e dei rischi in genere della rete.

Sono intervenuti, tra gli altri, di Roberto Fico, Presidente della Camera dei deputati, Luigi Di Maio, Ministro degli affari esteri e cooperazione internazionale, ed Elena Bonetti, Ministro per le Pari Opportunità e la Famiglia.

In aggiunta è stato inoltre proiettato un video messaggio dei due influencer Giulia Savulescu e Sebastiano Fighera conduttori del programma Next Level, prodotto da Rai ragazzi.





Warning!



Progetto realizzato con il contributo del



Dipartimento
per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei Ministri

IO MI FIDAVO.
L'abuso sessuale può avere
molte facce. Parliamone insieme.



5 Maggio 2022 - Giornata Nazionale Contro la Pedofilia

A person with long, wavy brown hair is seen from the back, looking out of a window with metal bars. The scene is dimly lit, with light coming from the window, creating a somber and contemplative mood. The person is wearing a light blue denim shirt.

PROGETTI BAMBINI E CARCERE

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, è gestito a livello locale dai volontari, di età compresa, opportunamente formati e periodicamente aggiornati, che svolgono la propria missione in stretta e costante collaborazione con tutti gli operatori penitenziari.

“Bambini e carcere” prevede due diverse azioni.

Progetto “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.

Progetto “Ludoteca”

Il progetto “Ludoteca” è, invece, finalizzato a creare un clima sereno e accogliente per il minore che accede nell’Istituto Penitenziario per far visita al proprio genitore o parente detenuto, in modo da facilitare la relazione del nucleo familiare, nel contesto, spesso difficile da comprendere, della realtà carceraria, e si articola in tre momenti principali:

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

PROGETTO BAMBINI E CARCERE



PROGETTO BAMBINI E CARCERE





I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

ALCUNE ATTIVITÀ 2022

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.



BADOERE



DOPOLAVORO FERROVIARIO



MANI TESE



LE NOGHIERE



QUINTO



CESSALTO



OLTREFIERA

I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

ALCUNE ATTIVITÀ 2022

CENTRO TERRITORIALE - TREVISO

EMERGENZA UCRAINA

Con l'arrivo in Italia di migliaia di persone in fuga dalla guerra in Ucraina i territori si sono organizzati per accogliere le donne e i bambini e dare loro sostegno, ascolto, conforto. Rovigo e Treviso hanno attivato durante il periodo estivo dei laboratori aperti a minori di origine ucraina con l'obiettivo di offrire loro proposte ludico aggregative che permettano di uscire di casa, cominciare a vivere il territorio, a vivere spazi di gioco strutturato con proposte ricreative. Inoltre, di iniziare ad apprendere alcuni rudimenti della lingua italiana in vista del loro inserimento a scuola. In rete con Telefono Azzurro Treviso ci sono alcune realtà del territorio: l'associazione Famiglie 2000, la Comunità di Sant'Egidio di Treviso, la Caritas e il gruppo Agesci Treviso 1.

15 bambini/ragazzi di origine ucraina hanno partecipato ai laboratori del Centro territoriale di Treviso, per lo svolgimento dei compiti/lezioni di lingua italiana.

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

I destinati al Centro territoriale di Treviso di Telefono Azzurro, hanno seguito e accompagnato fattivamente:

- la formazione prevista per il loro progetto: generale (42 ore), specifica (35 ore) e digitale (34 ore).
- i laboratori estivi e quelli nelle scuole tra settembre e novembre 2022 oltre che l'esperienza di accoglienza dei bambini di origine ucraina, curandone l'organizzazione, la preparazione dei materiali, la gestione operativa, i contatti diretti.
- ad agosto 2022 Treviso ha accolto per tre giorni i volontari in Servizio civile di Roma per una esperienza immersiva di gestione dei laboratori sui temi dell'educazione alla cittadinanza digitale e sull'ascolto/accompagnamento di minori di origine ucraina.

COORDINAMENTO VOLONTARI VENETO

Il Centro territoriale di Treviso di Telefono Azzurro ha svolto azione di supporto al coordinamento nazionale dei volontari seguendo nei mesi di settembre/novembre l'iter di accoglienza, incontro, orientamento, formazione e invio sul territorio delle persone che, attraverso il sito internet, hanno dato la propria disponibilità per attività di volontariato. Inoltre si è occupato di:

- organizzare "Azzurro insieme" Treviso: partecipanti, 20 giovani in servizio civile, 40 volontari, 15 tra operatori e collaboratori.
- partecipazione alle feste del volontariato di Treviso, Rovigo, Padova, a Familiando (festa a Treviso) e alla Fiera Quattro Passi con laboratori ad hoc.
- accompagnamento gruppo di Rovigo.

I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

ALCUNE ATTIVITÀ 2022

PROGETTAZIONE SOCIALE

Sono stati presentati, in risposta a bandi locali e nazionali, i seguenti progetti:

Progetto Con i Bambini “Vicini di Scuola”, interamente dedicato agli istituti comprensivi 1 e 3 della Sinistra Piave di Conegliano, con il partenariato dalla Cooperativa Insieme si può, del Comune, di associazioni sportive (Calcio San Martino) e aggregative (Kantiere Misto) del territorio.

CENTRO TERRITORIALE DI TREVISO

Nel territorio di Treviso, Telefono Azzurro è partecipante storico e attivo del Tavolo Prevenzione Gesti Suicidari.

L'ascolto dei bambini deve essere presente e garantito anche nel mondo dello sport. È per questo che il 26.11.2022 Telefono Azzurro è stato presente allo Stadio di Monigo in occasione di una partita della Benetton Rugby. L'evento ha dato lo spazio alla Fondazione per presentare la campagna “Il silenzio non è d'oro, è azzurro” aiutando ad aumentare la consapevolezza sul tema

Nel mese di dicembre 2022, i volontari in servizio civile al Centro Territoriale di Treviso hanno preso parte ad un'attività di raccolta fondi presso la libreria Ubik di Treviso. L'iniziativa, oltre ad uno scopo di raccolta fondi, ha permesso, ancora una volta, di far conoscere e ritrovare la realtà di Telefono Azzurro sul territorio.

CARTA DI TREVISO | PATTO DI TREVISO

A 30 anni dalla firma della Carta di Treviso, che tutela e disciplina i rapporti tra informazione e infanzia, a novembre 2021, Ordine dei Giornalisti, Federazione Nazionale della Stampa Italiana e Telefono Azzurro hanno stretto un nuovo Patto con l'obiettivo di comprendere e elaborare al meglio una risposta verso i nuovi interrogativi sul legame sempre più complesso tra minori e informazione, dato soprattutto dalla nascita delle piattaforme di condivisione social. Come comportarsi di fronte alle nuove sfide comunicative e come continuare a tutelare i più piccoli?

“La Carta di Treviso ha rappresentato negli ultimi decenni – e continua a rappresentare – la stella polare per un’informazione rispettosa dei diritti dei minori, soggetti vulnerabili in tutti i contesti e in quello mediatico in modo particolare” - afferma il presidente di Telefono Azzurro Ernesto Caffo. “Negli ultimi trent’anni, tuttavia, la mediasfera è completamente cambiata rispetto a quella oggetto delle previsioni della Carta. Appare quindi necessario, partendo dai suoi valori fondanti, rinnovare un’intesa tra tutti i soggetti – vecchi e nuovi – coinvolti nella produzione dei contenuti informativi”.



PATTO DI TREVISO

Continua anche nel 2022 l'impegno di Telefono Azzurro a dare linfa alla rete di attori impegnati in prima linea nella tutela dei diritti dei minori, in continuità con La Carta di Treviso, approvata nel 1990 dall'Ordine dei giornalisti e dalla Fnsi – d'intesa con Telefono Azzurro e con Enti e Istituzioni della Città di Treviso.

La Carta di Treviso nasce con la finalità primaria e vincolante di tutelare l'armonico sviluppo dell'identità del minore senza distinzione di genere, status sociale, origine etnica, nazionalità, lingua, religione e credo politico, anche alla luce dei profondi cambiamenti intervenuti nell'informazione multimediale.

Tale scenario impone ai giornalisti una più attenta osservanza dell'obbligo di tutelare i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, che pur nel diritto-dovere di informare, devono anteporre nell'esercizio della loro professione il superiore interesse dei bambini e degli adolescenti. Il documento, già rivisto nel 2006, alla luce dei cambiamenti intervenuti nel mondo dei media, viene modificato e aggiornato da Ordine dei giornalisti e Fnsi nell'attuale versione approvata il 6 luglio 2021 e trae ispirazione dai principi e dai valori della Costituzione, della Convenzione Onu sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, recepita in Italia dalla legge n. 176/1991, delle normative internazionali ed

CARTA DI TREVISO | PATTO DI TREVISO

europee e della legge istitutiva dell'Ordine dei giornalisti (n. 69/1963) per estensione dell'art. 2.

Il Comitato scientifico e di promozione

Telefono Azzurro è membro attivo e centrale del Comitato scientifico e di promozione del Patto di Treviso. Nell'ultimo incontro, i membri del comitato, composto da Gloria Tessarolo (assessore alle politiche sociali, famiglia e disabilità, comune di Treviso), Ernesto Caffo (presidente Telefono Azzurro), Marco Mazzoni Nicoletti (presidente Corecom Veneto), Gianantonio Da Re (deputato al Parlamento Europeo), Sonia Brescacin (consigliere regionale, delegato della Regione Veneto), Francesco Gallo (Forum delle Famiglie), Sergio e Francesco Manfio (Gruppo Alcuni), Lucia Boranga (Curia Vescovile), Luisa Celeghin (Referente politiche giovanili UST Treviso), Guido Scorza (Garante per la protezione dei dati personali), Barbara Sardella (dirigente UST Treviso, online), Nicola Michieletto (Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana, online), Sergio Russo (polizia postale), e rappresentanti della Consulta Provinciale degli Studenti di Treviso, rappresentanti delle CPS di Venezia, Rovigo e Verona, hanno stabilito le modalità attraverso cui dare applicazione concreta ai principi del Patto. Nascono 4 Gruppi di lavoro a presidio di 5 aree tematiche in cui sviluppare le strategie d'azione:

1. Gruppo Europa, con l'obiettivo di portare la risoluzione al Parlamento Europeo, preparando la delegazione studentesca italiana al confronto con altri giovani europei e gli europarlamentari;
2. Gruppo "Rai", con la sfida di elaborare una proposta di un contenuto televisivo da veicolare grazie alla collaborazione con l'emittente Rai Scuola;
3. Gruppo "Patto", con lo scopo di lavorare sulla stesura puntuale del patto;
4. Gruppo "Partecipazione" guidato dalla missione di diffondere le riflessioni sul Patto e la Carta di Treviso a livello nazionale e internazionale.

Young News. Hackathon per un'informazione ripensata dai ragazzi

Nell'ottica di comunicare e diffondere i principi della Carta a un numero sempre maggiore di giovani e di abilitarli a essere agenti attivi di promozione e consapevolezza in tema di privacy e digitale, Telefono Azzurro, in collaborazione con INNOTV, il Comune di Treviso, L'Ufficio Scolastico Regionale e la Regione Veneto, ha organizzato l'hackathon "Young News. L'informazione ripensata dai ragazzi".

Il laboratorio, ispirato ai contenuti del Patto di Treviso, ha visto il coinvolgimento dei ragazzi e delle ragazze della consulta provinciale degli studenti, a cui è stato chiesto di immaginare un format innovativo per la diffusione delle notizie a favore dei più giovani, con un'attenzione particolare al contrasto del fenomeno delle fake news.

Gli studenti, divisi in team, hanno avuto modo di confrontarsi e esporre le proprie idee di fronte ad una giuria di esperti di Telefono Azzurro, di personalità del mondo della politica, del giornalismo e dei media.

PATTO DI TREVISO

Il 2022 ha portato a Treviso un rinnovato impegno e una solida collaborazione tra alcune delle organizzazioni che siedono nel Comitato tecnico scientifico del Patto di Treviso. Motivo per cui sono stati costituiti quattro diversi gruppi di lavoro, sulla partecipazione, sulla stesura del patto, sul coinvolgimento di tutti gli stakeholder interessati, sulla realizzazione di un appuntamento in Europa per portare all'attenzione della Commissione il documento trevigiano.

Contestualmente, in particolare in collaborazione con il Comune di Treviso

e con l'ufficio scolastico provinciale sono state realizzate diverse attività

Iniziative e progetti realizzati

- **“Muoversi nell'infosfera: sfide e opportunità”**
Convegno organizzato con la provincia di Treviso e l'UST, relatore Giovanni Fasoli
- **Hackathon** “Young news: L'informazione ripensata dai ragazzi”; 50 studenti partecipanti, 2 mentori, 4 progetti presentati. Organizzato con il Comune di Treviso e l'UST
- **Uscite sui quotidiani locali** per cui cfr. RS nella cartella “Hackathon”
- **Laboratori estivi sul Patto di Treviso**, 56 laboratori (“Nel mare della rete”; “I diritti dei bambini”; “Lo scrigno delle emozioni”) e 705 bambini/ragazzi incontrati in centri estivi del comune di Treviso e comuni limitrofi
- **Giornalisti di classe**: progetto realizzato con il Comune di Treviso, l'UST, il premio Giorgio Lago Juniores, il Gazzettino di Treviso. 13 classi e 260 studenti coinvolti
- **60 laboratori “Nel mare della rete”** in 5 istituti comprensivi diversi a Treviso e nei comuni limitrofi (Canossiane, Casier, Ponzano, Montebelluna), incontrando oltre 600 studenti.
- **Incontro online** con 60 partecipanti per la restituzione ai genitori dei laboratori fatti durante il mese di novembre 2022 nelle scuole.

I CENTRI TERRITORIALI REGIONALI

ALCUNE ATTIVITÀ 2022

CENTRO TERRITORIALE - PALERMO

CITTÀ DEI RAGAZZI - COMUNE PALERMO



Telefono Azzurro è vincitore del bando indetto dal Comune di Palermo per la promozione e il potenziamento di attività volte a favorire il benessere dei minori e il contrasto alla povertà educativa. Nello specifico il comune ha scelto Telefono Azzurro per popolare lo spazio urbano denominato Città dei Ragazzi, un centro socio-ludico-educativo, laboratorio di cultura per l'infanzia, sito all'interno del Giardino Informale della Casina Cinese, storicamente punto di incontro di famiglie e giovani palermitani, in difficoltà dopo la pandemia.

La proposta di Telefono Azzurro è quella di progettare, grazie all'impegno dei volontari del Servizio Civile palermitani e del centro territoriale di Palermo, un ciclo di laboratori didattici innovativi, destinati ai bambini dai 6 ai 12 anni, volto alla riduzione delle disuguaglianze, al potenziamento delle

opportunità educative necessarie a sviluppare le competenze emotive, relazionali e sociali dei bambini, con l'obiettivo di potenziare in loro la capacità di fronteggiare i problemi e rischi che possono insorgere sia nella vita condotta nel territorio fisico che in quello digitale, stimolando il protagonismo attivo, la crescita e il talento di ogni bambino. Sono state realizzate 4 aree laboratoriali animate da varie attività:

Area 1 - Diritti universali del Fanciullo. Attività laboratoriali rivolte alla conoscenza dei diritti sanciti dalla Convenzione ONU;
Area 2 - Affettività, emozioni e relazioni. Attività laboratoriali rivolte all'accettazione e conoscenza di sé e dell'altro, alla prevenzione del bullismo e del cyberbullismo, al contrasto ad ogni forma di violenza, odio, pregiudizio ed emarginazione sociale, alla diffusione della

gentilezza.

Area 3 - Comunicazione e linguaggi espressivi per sviluppare potenzialità, abilità, valorizzare le competenze, favorire la creatività, il senso di appartenenza al territorio e alla cittadinanza attiva.

Area 4 - Nuove tecnologie e digitale. Attività laboratoriali volte all'uso corretto e consapevole di internet e delle nuove tecnologie e sulla cittadinanza digitale.

All'interno di ogni area, il personale esperto di Telefono Azzurro, ha realizzato specifiche attività laboratoriali, quali il laboratorio Emozioni e Musica, incentrato sul potenziamento dell'ascolto attivo e sull'elaborazione dell'emotività, servendosi della musica come mezzo e strumento per evocare effetti emotivi; il Crucidiritto, un gioco didattico con lo scopo iniziale di allenare la produzione lessicale, l'ortografia e l'associazione tra la definizione dei concetti e delle parole; il Libretto dei diritti, attività per sensibilizzare e far comprendere ai bambini i diritti fondamentali della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia; L'attività Il bullo nel Fumetto, in cui i bimbi partecipanti hanno realizzato una storia, riprendendo la tecnica del fumetto, incentrata sulle tematiche del Bullismo e del Cyberbullismo; il role playing Inside out, un gioco di ruolo a squadre ispirato al celebre cartone animato; l'attività Tutto Città, finalizzata a sviluppare la capacità del collocamento spazio-tempo all'interno del territorio, aumentando la conoscenza di sé, dei propri limiti, delle proprie libertà e possibilità, ma anche la comprensione dell'ambiente circostante; il Cubo delle Idee, il Gioco dei Mimi e molti altre attività didattica coinvolgenti e stimolanti.

ALTRE ATTIVITÀ TERRITORIALI NEL 2022

GRUPPO VOLONTARI - NOVARA





RICERCA E SVILUPPO

Telefono Azzurro, sin dalla sua istituzione, ritiene che alla base di ogni intervento efficace ci siano lo studio e la ricerca sui cambiamenti sociali e sulle conseguenze sul mondo dell'infanzia e dell'adolescenza. Telefono Azzurro realizza annualmente ricerche e studi, al fine di comprendere al meglio la condizione dei bambini e degli adolescenti, fungendo da osservatorio privilegiato e approfondendo diversi ambiti tematici, quali i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, i fenomeni degli abusi, della violenza e dello sfruttamento, il mondo del digitale tra rischi e opportunità, la scuola, l'area della migrazione. Nel corso degli anni, Telefono Azzurro ha pubblicato diversi documenti tecnici e divulgativi, tra cui le indagini annuali sulla "Condizione dell'infanzia e dell'adolescenza", realizzate con Eurispes fino al 2012 e, a partire dal 2014, le ricerche in collaborazione con Doxa Kids. Tali documenti sono rivolti a professionisti, insegnanti, genitori, nonché ai bambini e ragazzi stessi.

Anche l'organizzazione di convegni e la partecipazione a iniziative e progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi rappresenta un elemento fondamentale di confronto congiunto in merito alle tematiche di più stretta attualità.

In particolare, il Centro Studi si occupa di:

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

RICERCA E PUBBLICAZIONI NEL 2022

Dossier Giornata nazionale contro la pedopornografia IO MI FIDAVO. L'abuso sessuale può avere molte facce. Parliamone insieme.

L'abuso sessuale, soprattutto nel mondo digitale, vede sempre più minori coinvolti e spesso vittime di loro coetanei o di giovani. Lo dimostra l'aumento di ben il 64% rispetto al 2020 delle segnalazioni sulla presenza online di materiale CSAM (Child Sexual Abuse Material), con il 97% dei casi segnalati relativi a minori di sesso femminile.

Rispetto al 2020, i materiali raffiguranti bambini e adolescenti in attività sessuali esplicite sono inoltre quasi duplicati, mentre sono quasi triplicati i casi di Pedofilia e Abuso sessuale online gestiti da Telefono Azzurro.

DOSSIER 5 MAGGIO

L'abuso sessuale a danno di minori consiste nel coinvolgimento di un bambino in attività sessuali che non può comprendere appieno, alle quali non è in grado di prestare un consenso informato, per lo svolgimento delle quali non ha raggiunto un adeguato sviluppo tale da permettergli di manifestare il proprio consenso, o che violino leggi, usi e consuetudini sociali. L'abuso si verifica quando le attività predette si svolgono tra un minore e un adulto o un altro minore che, per età o sviluppo, si trovi in una posizione di responsabilità, fiducia o potere nei confronti della vittima, e si fonda sulla soddisfazione o gratificazione dei bisogni del soggetto abusante.

L'abuso o lo sfruttamento potrebbe essere perpetrato sia da un conoscente (spesso si parla di abusi nella propria cerchia familiare, che sono i più comuni ma anche i meno affrontati) che da un estraneo tramite internet. Gli abusi tramite strumenti digitale sono in netto aumento, vista anche le nuove modalità del pedofilo di adescare le proprie vittime. Il dossier possiede al suo interno degli approfondimenti sul tema, dal grooming al sextortion, all'aumento di CSAM in Europa e nel mondo. A questo proposito, Telefono Azzurro si impegna ad ascoltare

IO MI FIDAVO: UNA GUIDA DI RIFERIMENTO PER I RAGAZZI

La guida per i ragazzi è una guida che illustra quali potrebbero essere i pericoli del web, e come poterli affrontare. La guida risponde, in maniera child friendly, a quelle che sono le domande dei ragazzi rispetto ai pericoli online e offline.

Dossier Giornata internazionale contro gli abusi sessuali

La forza della rete. L'approccio multidisciplinare come strumento per combattere gli abusi.

La problematica dell'abuso e dello sfruttamento sessuale a danno di bambini e adolescenti sta divenendo di anno in anno un'emergenza sempre più pressante, tanto da muovere le Nazioni Unite a proclamare il 18 novembre come Giornata Internazionale per la Prevenzione e la Cura dallo sfruttamento, abuso e violenza sessuale. I dati a livello internazionale hanno visto un incremento incessante negli ultimi anni. Il National Center for Missing and Exploited Center

RICERCA E PUBBLICAZIONI NEL 2022

ha visto dal 2019 al 2021 un incremento di 10 milioni di segnalazioni al proprio istituto. Questa tendenza è confermata anche da Internet Watch Foundation, che ha visto un aumento del 20% delle segnalazioni rispetto al 2021.

Queste evidenze statistiche portano quindi a indagare come i singoli paesi stanno affrontando questo problema. A tal proposito, il dossier propone una dettagliata analisi del report “Out of the Shadow”, pubblicato dalla testata The Economist questa estate. Complementare all’analisi dello status quo dei sistemi di supporto e sicurezza, Telefono Azzurro fornisce una panoramica delle segnalazioni arrivate al Centro di Ascolto e Consulenza che gestisce.

In conclusione, tutti gli stakeholder impegnati nella tutela dell’infanzia e dell’adolescenza dovrebbero creare una rete di sicurezza e supporto, dove ogni settore si impegna a mantenere ogni ambiente a misura di bambino. Per fare ciò, occorre inoltre trovare sempre nuovi percorsi di ascolto, anche attraverso le risorse digitali e individuare nuovi strumenti di prevenzione costruendo nuove consapevolezze, insieme anche con i bambini e gli adolescenti stessi.

MANIFESTO PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

Nel mese di agosto 2022, nel pieno svolgimento della campagna elettorale per le consultazioni politiche, Telefono Azzurro ha presentato ai candidati politici in corsa il **“Manifesto per l'Infanzia e l'Adolescenza”**, un decalogo di azioni necessarie a sviluppare strategie efficaci per l'infanzia e l'adolescenza, applicabili sia nelle realtà locali, più vicine alla popolazione, che a livello nazionale. L'obiettivo è stato quello di far sì che le proposte della società civile fossero integrate nei programmi elettorali dei partiti e, di conseguenza, nel programma di governo una volta conclusi gli spogli elettorali. Il Manifesto ha raccolto oltre 35 adesioni nel mondo politico.

I continui progressi della tecnologia condizionano sistematicamente le dinamiche politiche, economiche e sociali, influenzando le abitudini di tutti gli individui che vivono nella società, dai più piccoli ai più grandi. Questa evoluzione genera una necessità di aggiornamento costante delle politiche dell'infanzia e dell'adolescenza, essendo bambini e adolescenti tra i primi ricettori di questi cambiamenti di paradigma.

È indispensabile, al fine di salvaguardare il benessere collettivo futuro, investire in azioni e strategie concrete, a breve e lungo termine, volte alla tutela e alla valorizzazione dei diritti dei bambini e degli adolescenti di oggi e del domani, sia nel mondo reale che nel mondo del digitale. È nostro ruolo, come società civile, in rappresentanza di quella parte di popolazione al di sotto dei 18 anni, impegnarci per facilitare una migliore comprensione delle problematiche legate al mondo dell'infanzia e dell'adolescenza e muoverci a sostegno di coloro che possiedono potere decisionale, affinché i diritti di bambini e adolescenti siano pienamente rispettati e ascoltati, in qualsiasi condizione essi si trovino.

Di seguito i punti:

1. Supportare il potenziamento e la pubblicizzazione delle linee d'ascolto per bambini e adolescenti

Lo scopo è di accogliere le problematiche e i bisogni da loro espressi, fornendo, di conseguenza, in formato child-friendly, il miglior supporto possibile, nel rispetto del loro interesse superiore. È essenziale, per la buona riuscita dell'attività, migliorare e incentivare il rapporto con gli enti nazionali e territoriali, per fornire migliore copertura e assistenza a coloro che contattano le linee di aiuto e di emergenza. Ciò può essere realizzato, non solo attraverso una maggiore pubblicizzazione (attraverso le campagne di Pubblicità Progresso, social media, banner/inserti sui siti istituzionali ecc.) delle aree di competenza di ciascuna linea e dei canali attraverso cui è possibile entrarvi in contatto, ma anche attraverso contributi più consistenti, non esclusivamente in termini finanziari, da parte delle

MANIFESTO PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

istituzioni, al fine di salvaguardare il buon funzionamento di strutture che operano, per la maggior parte, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno;

2. Sensibilizzare sulla problematica e sulle conseguenze degli abusi e della violenza a danno di bambini e adolescenti

Attivare una strategia di coinvolgimento, sensibilizzazione e formazione degli adulti di riferimento, tra cui genitori, educatori e insegnanti, e tutti coloro che sono a contatto con il mondo dell'infanzia. Queste attività dovrebbero essere sostenute dalle autorità e dalle istituzioni coinvolte e portate avanti nelle aree di raccolta per bambini e adolescenti e per i loro adulti di riferimento, dalle aree più remote alle città più modernizzate. Tra le attività sono da includere parallelamente le azioni di empowerment a favore delle vittime. È necessario a tal fine mettere in atto anche tutta una serie di misure specifiche rivolte ai minori che versano in condizioni di particolare vulnerabilità;

3. Elaborare strategie e misure di prevenzione dedicate all'infanzia e all'adolescenza

Negli anni, è diventata sempre più evidente la necessità di coinvolgere bambini e adolescenti direttamente nel processo di elaborazione delle strategie atte alla prevenzione degli abusi, nonché quella di guidarli nel percorso del riconoscimento dei rischi e dei benefici di Internet, oltre che i diritti di cui godono nell'ambiente digitale. Risulta essenziale, quindi, introdurre delle sessioni scolastiche, extra-scolastiche, o di educazione non formale, che forniscano competenze di media literacy e trattino di cittadinanza digitale e del significato di essere cittadini in un mondo sempre più tecnologico;

4. Investire nello sviluppo di sistemi di verifica dell'età

Bambini e adolescenti sono sempre più presenti e attivi in Internet: per questo è diventato vitale identificare con ragionevole certezza gli utenti digitali sotto i 13 anni, tutelando i loro diritti e i loro dati personali, proteggendoli anche dall'accesso a materiale dannoso per il loro sviluppo. Ciò è possibile realizzarlo attraverso l'implementazione di sistemi di verifica dell'età non eludibili facilmente. A questo deve essere accompagnato una maggiore sensibilizzazione verso bambini e adolescenti sul perché questi limiti vengano posti, e intrattenere con loro un dialogo rispetto a tali tematiche. In tale ambito, risulta estremamente importante il ruolo delle Forze dell'Ordine e degli organismi istituzionali che tutelano la privacy dei cittadini, i quali, possono intervenire per garantire una maggiore applicazione di tali strumenti, unitamente all'impegno delle aziende;

MANIFESTO PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

5. Rafforzare le azioni e aggiornare le strategie di contrasto alla creazione, diffusione e divulgazione del Child Sexual Abuse Material (CSAM)

La produzione e diffusione di CSAM è cresciuta esponenzialmente negli ultimi anni, a causa anche degli sviluppi tecnologici che hanno reso più facile l'adescamento di vittime online, e al contempo, molto difficile l'attività delle forze dell'ordine per l'identificazione delle vittime e dei criminali in rete. La problematica dello CSAM ha infatti interessato negli ultimi anni le agende internazionali e europee, poiché il problema è maggiormente diffuso proprio nel nostro continente. Vi è, dunque, la necessità di allineare le politiche italiane alle maggiori strategie e legislazioni europee e internazionali, e costruire un sistema di segnalazione, data collection e monitoraggio più efficace, in linea e nel rispetto delle suddette;

6. Coinvolgere tutti gli stakeholder nella segnalazione e la tempestiva rimozione di materiale illegale o dannoso per bambini e adolescenti

Ogni attore della società svolge un ruolo importante nella prevenzione e nel contrasto allo CSAM. Dalle aziende tecnologiche ai leader del settore privato, insieme alle istituzioni, alle associazioni locali, nazionali e internazionali impegnate nel contrasto allo CSAM, diventa essenziale creare un network sostenibile e affidabile, per consentire il successo di tale cooperazione. Essenziale, quindi, diventa stabilire delle linee guida base rispetto alla funzione dei singoli attori, secondo un approccio olistico e di cooperazione, affinché ognuno di essi svolga un ruolo di supporto e beneficio. Diventa necessario stabilire in tale contesto, vista la gravità e l'urgenza del reato, un organigramma circolare in cui istituzioni, terzo settore e settore privato cooperino tra di essi in maniera efficiente e funzionale;

7. Collaborare con la comunità scientifica e accademica sul tema della salute mentale

Il supporto degli accademici e degli esperti è essenziale per garantire l'assistenza alla salute mentale, ottimizzando l'uso di strumenti innovativi attraverso la diffusione di informazioni e la promozione di servizi on-line e di telemedicina. La promozione di tali servizi deve essere portata avanti sui singoli territori, grazie anche all'aiuto della società civile e delle istituzioni locali. A tal fine, diventa essenziale l'elaborazione di linee guida, di progetti di ricerca congiunti finalizzati ad approfondire le tematiche di emergenza;

8. Assicurare il rispetto dei diritti inalienabili di bambini e adolescenti in qualsiasi situazione

Il superiore interesse di bambini e adolescenti, insieme ai diritti inalienabili, devono essere costantemente salvaguardati e osservati in situazioni di emergenza, come disastri naturali, scomparse non

MANIFESTO PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

specificate, conflitti o guerre, al fine di tutelare la loro continuità in ogni circostanza. Ciò può essere realizzato attraverso l'elaborazione e approvazione di strategie politiche, provvedimenti legislativi e norme specificamente pensate per tutelare il benessere particolare dei bambini e degli adolescenti, che rientrano certamente nelle accezioni di "cittadini" e "popolo", ma, al contempo necessitano di una maggiore e dedicata salvaguardia;

9. Promuovere la partecipazione e il coinvolgimento attivo di bambini e adolescenti nei processi decisionali

Il processo di definizione delle azioni di prevenzione e programmi di intervento in ogni area delle politiche dell'infanzia e dell'adolescenza, deve tenere in considerazione anche le opinioni di questa fascia di popolazione, nonché ascoltare le loro proposte. La child participation è divenuta un tassello essenziale nelle maggiori politiche europee, e, di conseguenza, all'interno delle future agende politiche nazionali, dovrebbe essere presente il proposito di creare un'area di ascolto e presa in considerazione delle iniziative dei bambini e degli adolescenti. È necessario mettere a punto degli effettivi meccanismi di coinvolgimento e ascolto di bambini e adolescenti nei processi decisionali, con il fine di sviluppare dei consigli composti dagli stessi in seno a Parlamento, Regioni e comuni. Il fine di tale iniziativa consiste nel tradurre in provvedimenti concreti le istanze provenienti da tali consigli, in un'ottica di cittadinanza attiva che metta al centro le nuove generazioni, incoraggiando una loro effettiva rappresentazione;

10. Incoraggiare l'istituzione di un Ministero ad hoc per l'Infanzia e l'Adolescenza

Il fine di tale Ministero è quello di redigere strategie e documenti programmatici specifici per la promozione e tutela dell'infanzia e dell'adolescenza al fine anche di rafforzare la collaborazione e il coordinamento tra Agenzie, Servizi, Istituzioni, associazioni locali, nazionali e internazionali per perseguire l'obiettivo di implementare le azioni finora proposte, sviluppare progetti innovativi e creare sinergie. Un Ministero apposito per l'Infanzia e l'Adolescenza permetterebbe un avanzamento delle politiche rivolte al futuro, e soprattutto a favore della nuova generazione, che bisogna salvaguardare, promuovere, proteggere ed emancipare.

RICERCA E SVILUPPO

RISULTATI 2022

Risultati raggiunti nel 2022

L'anno 2022 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. **L'anno 2022 è stato drammaticamente segnato dalla guerra in Ucraina e dalle ripercussioni che questa ha esercitato sulla salute psico-fisica e sul benessere dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie**, spesso ritrovatisi a dover lasciare il proprio paese d'origine e a ricostruire le proprie vite, affrontando traumi e vittimizzazioni secondarie, con il rischio per i minori di rimanere vittime di tratta, di essere abusati, sfruttati sessualmente o a livello lavorativo o di essere oggetto di adozioni illegali. Le tecnologie digitali costituiscono un'importante possibilità per costruire dei percorsi di identificazione precoce di quei bambini e ragazzi dei quali si potrebbero perdere altrimenti le tracce, pur consapevoli della complessità della gestione di questi dati e delle questioni, tra le altre la privacy, che comportano. Il digitale, con le sue nuove frontiere, ha continuato ad essere oggetto di approfondimenti da parte della Fondazione: il gaming, quale occasione di nuove forme di apprendimento e di socializzazione da monitorare e conoscere, il Metaverso, nel quale devono essere garantiti diritti reali mediante processi di partecipazione dei ragazzi stessi e di di safety by design, e il denaro online, nei termini del suo utilizzo e della consapevolezza del suo valore, sono solo alcuni dei temi trattati.

Tra le altre aree oggetto di studio della Fondazione vi sono i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, l'abuso e il maltrattamento, la pedofilia e lo sfruttamento sessuale, il bullismo e il cyberbullismo, la salute mentale e ciò che concerne l'emergenza.

Lo studio e l'analisi di tali tematiche hanno avuto esito nella realizzazione di pubblicazioni e di documenti, sia sul piano scientifico, che sul piano bibliografico e informativo, che hanno contribuito ad ampliare le conoscenze sulle esigenze e sui bisogni dell'infanzia e dell'adolescenza in un'era storica così delicata e particolare. Dal punto di vista divulgativo, i contenuti formativi e informativi si sono trasformati in materiale disponibile sul portale <https://azzurro.it/> e sulla piattaforma Azzurro Academy <https://academy.azzurro.it/> e diretti a bambini, ragazzi e agli adulti di riferimento, quali genitori, insegnanti, educatori e operatori.

Di seguito si illustrano i principali risultati conseguiti nell'anno 2022:

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

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

- Annual Report 2021 e report periodici
- Focus di analisi dati sulle tematiche di interesse della Fondazione
- Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimento
- Raccolta di casi gestiti esemplificativi delle richieste di aiuto
- Analisi dati di soddisfazione sul servizio da parte delle Agenzie Territoriali
- Focus casi sulle problematiche del digitale
- Analisi dati survey utenti e operatori
- Elaborazione dati per Osservatorio Contrasto Pedofilia e Comitato di Lanzarote

Linee di ascolto 19696, chat e altri canali web

- Annual Report 2021 e report periodici
- Focus di analisi dati sulle tematiche di interesse della Fondazione
- Elaborazione dati regionali sulle diverse tematiche e con differenti periodi di riferimento
- Raccolta di casi gestiti esemplificativi delle richieste di aiuto
- Analisi dati di soddisfazione sul servizio da parte delle Agenzie Territoriali

Data collection e report internazionali

Invio casistica dei servizi 114, 19696 e 116000 per i seguenti network europei e internazionali:

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

Ricerche, pubblicazioni e dossier



Nell'Universo Virtuale servono Diritti Reali in collaborazione con Doxa Kids

Realizzazione della ricerca in collaborazione con Doxa Kids, è stata realizzata una ricerca sulle tematiche più salienti del digitale e sugli effetti che queste esercitano sulla vita e sulla salute psico-fisica dei ragazzi dal titolo "Nell'Universo Virtuale servono Diritti Reali". Nello specifico la ricerca ha coinvolto 815 ragazzi tra i 12 e i 18 anni, passando dai genitori, che ne hanno dato l'autorizzazione. Il questionario è stato somministrato via web, con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview) tra il 25 gennaio e l'1 febbraio 2022. Sono state mantenute quote rappresentative per genere, età e provenienza geografica. Di seguito, le aree indagate:

- Piattaforme social, strumenti digitali e attività online
- Dati personali online e Age verification
- Screen time e uso eccessivo del digitale
- Rischi online
- Genitori, figli e digitale: dialogo con gli adulti
- Gaming
- Uso del denaro e educazione finanziaria
- Privacy e condizioni delle piattaforme
- Salute mentale e digitale
- Metaverso
- Gli assistenti vocali
- La partecipazione dei ragazzi

Essere Cittadini Digitali: Nuovi diritti e nuovi doveri nell'epoca dell'online

Destinatari: adulti di riferimento e professionisti

Contenuto: il volume contiene descrizioni, consigli e indicazioni sui temi della sicurezza e del benessere online. È composto di schede tematiche, che riprendono i moduli presenti all'interno del corso "Cittadini Digitali: più consapevoli, più sicuri, più liberi", sugli argomenti del digitale, quali:

- Comunicazione e Linguaggio
- Condivisione, privacy e digital reputation
- Gaming e videogiochi online
- Relazioni online e consenso
- Impronta digitale
- Screentime e benessere
- Generazione e valutazione dei contenuti nell'infosfera

Divulgazione: 21 maggio 2022, in occasione della Fiera Didacta

Essere Cittadini Digitali.

I temi e le attività del primo anno del progetto «Cittadinanza Digitale. Più consapevoli, più sicuri, più liberi», promosso da Telefono Azzurro in collaborazione con Google.org

Nuovi diritti e nuovi doveri nell'epoca dell'online



Supportato da:
Google.org

RICERCHE PUBBLICAZIONI E DOSSIER NEL 2022

Dossier sull'abuso sessuale e sulla pedofilia **"Io mi fidavo. L'abuso sessuale può avere molte facce. Parliamone insieme"**

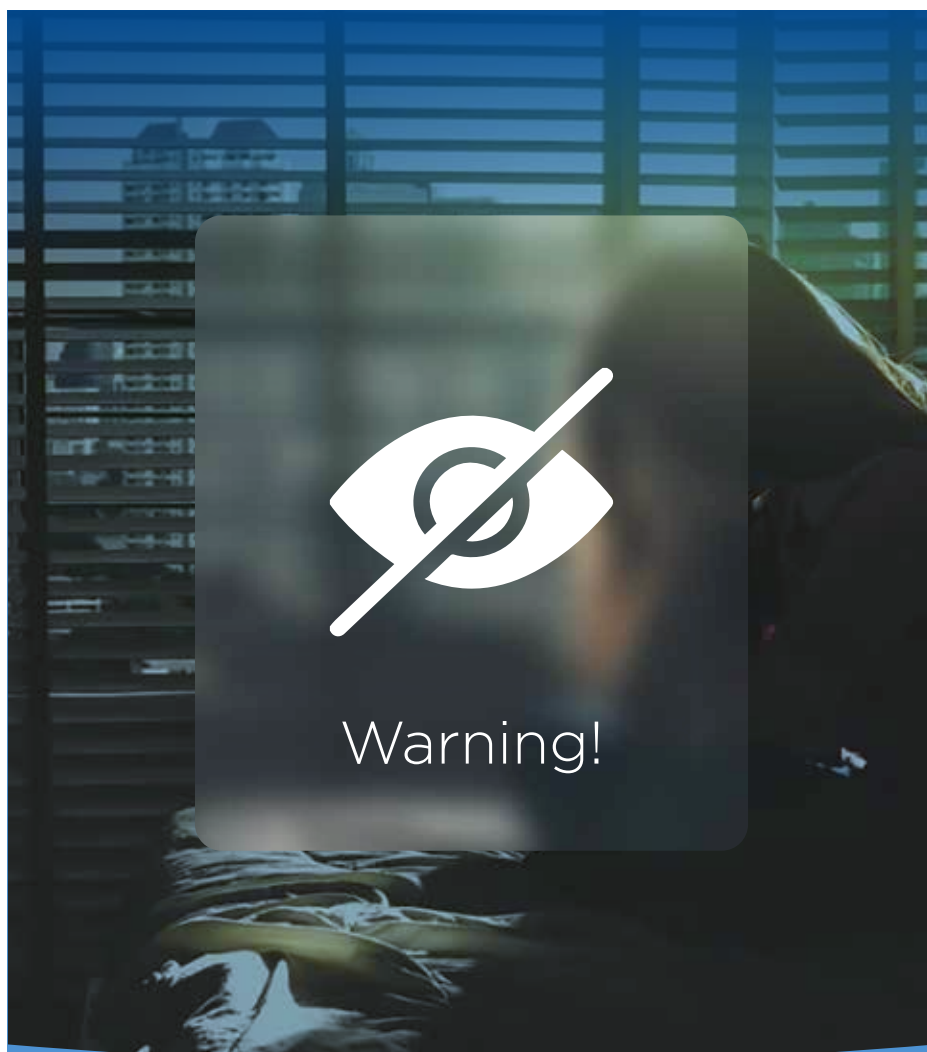
- 5 maggio 2022, Giornata nazionale contro la pedofilia e la pedopornografia

Destinatari: adulti di riferimento e professionisti

Contenuto: definizione dei fenomeni, dati nazionali e internazionali e informazioni di sensibilizzazione sul tema dell'abuso sessuale e della connessione con il disagio sul versante della salute mentale, con particolare riferimento alle strategie di contrasto

L'abuso sessuale, soprattutto nel mondo digitale, vede sempre più minori coinvolti e spesso vittime di loro coetanei o di giovani. Lo dimostra l'aumento di ben il 64% rispetto al 2020 delle segnalazioni sulla presenza online di materiale CSAM (Child Sexual Abuse Material), con il 97% dei casi segnalati relativi a minori di sesso femminile.

Rispetto al 2020, i materiali raffiguranti bambini e adolescenti in attività sessuali esplicite sono inoltre quasi duplicati, mentre sono quasi triplicati i casi di Pedofilia e Abuso sessuale online gestiti da Telefono Azzurro.



Progetto realizzato con il contributo del
Dipartimento
per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei Ministri

IO MI FIDAVO.
L'abuso sessuale può avere
molte facce. Parliamone insieme.



5 Maggio 2022 - Giornata Nazionale Contro la Pedofilia

RICERCHE PUBBLICAZIONI E DOSSIER NEL 2022

Dossier sui minori scomparsi **“Sui bambini non si tratta. La scomparsa invisibile che fa rumore”** – 25 maggio 2022 Giornata internazionale dei bambini scomparsi

Destinatari: adulti di riferimento e professionisti
Contenuto: Dossier volto ad approfondire il tema della scomparsa di minori e dei fenomeni ad essa connessi, fornendo informazioni pratiche e teoriche, con particolare attenzione alla guerra in Ucraina e ai suoi risvolti. Sono poi riportati i numeri del fenomeno, a livello internazionale nazionale (compresi i dati dei casi gestiti dal servizio 116000), e le strategie per contrastarlo.



RICERCHE PUBBLICAZIONI E DOSSIER NEL 2022



Dossier **“La forza della Rete: l'approccio multidisciplinare come strumento per combattere gli abusi sessuali”** 18 novembre 2022
- Giornata Europea per la Protezione dei Minori Contro lo Sfruttamento e l'Abuso Sessuale

Destinatari: adulti
Contenuto: dati e informazioni di sensibilizzazione sul tema dell'abuso e dello sfruttamento sessuale, a livello internazionale e nazionale, con approfondimenti sulla connessione con il disagio sul versante della salute mentale, sulla cerchia di fiducia dei minori (ambiti sportivo e religioso) e su quanto accade nel digitale. Diffusione dei dati relativi ai casi gestiti dai servizi 19696 e 114.

ORGANIZZAZIONE DI CONVEGNI E CONFERENZE

Organizzazione di convegni e conferenze:

- Partecipazione al seminario di studio #SextingGroomingCyberbulling, in collaborazione con Fondazione Sistema Toscana, a Firenze
- Partecipazione alle riunioni mensili del Tavolo Tematico 6 Minori Italiani e Stranieri della Consulta delle Persone Scomparse, presieduta dal Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse
- Organizzazione di due eventi in occasione del Safer Internet Day “Nell’Universo Virtuale servono Diritti Reali”, rispettivamente a Milano presso l’Aula Magna dell’Università Bocconi e a Roma presso le Scuderie di Palazzo Altieri, e divulgazione dei dati emersi dalla ricerca condotta con Doxakids
- Partecipazione ai lavori dell’Osservatorio Nazionale per l’infanzia e l’adolescenza
- Durante il mese di marzo, è stata indetta da Missing Children Europe la Weekly coordination, rispetto all’emergenza ucraina, iniziativa alla quale Telefono Azzurro ha aderito
- Invio di dati e testimonianze per partecipare ai Figures and Trends 2021 e l’Annual Report 2021 di Missing Children Europe, dopo aver compilato la Survey MCE 2021
- Partecipazione alla conferenza del Consiglio di Europa “Beyond the horizon: a new era for the rights of the child - High-level Launching Conference for the new Strategy for the Rights of the Child (2022-2027)”
- Partecipazione alla Membership call di Missing Children Europe
- Giornata nazionale contro la pedofilia “Io mi fidavo. L’abuso sessuale può avere molte facce. Parliamone insieme”, un confronto tra esperti del settore (tecnologia, psicologia e diritto in particolare) e ragazzi per rendere questi ultimi sempre più consapevoli dei rischi online e per fornir loro gli strumenti per proteggersi e capire quando si trovano in situazioni di pericolo presso ITT C. Colombo, Roma
- Pubblicazione del Dossier Pedofilia “Io mi fidavo. L’abuso sessuale può avere molte facce. Parliamone insieme” e pubblicazione della Guida per Ragazzi “Io mi fidavo. L’abuso sessuale può avere molte facce. Parliamone insieme”
- Partecipazione alla plenaria dell’Osservatorio per il contrasto alla pedofilia e alla pornografia minorile per l’approvazione del “Piano nazionale di prevenzione e contrasto dell’abuso e dello sfruttamento sessuale dei minori”
- Consulta Nazionale delle Persone Scomparse con il Commissario Straordinario per le Persone Scomparse, chiusura lavori dei Tavoli
- Partecipazione ai lavori del tavolo tecnico in seno al convegno residenziale di Villa Aurelia per la co-costruzione e la promozione di una policy per la tutela dei minorenni nel mondo dello sport, con particolare riferimento alle pratiche contro maltrattamento e abusi, promosso dal Dipartimento per lo Sport.
- Partecipazione con stand e attività seminariali presso Fiera Didacta, Fortezza da Basso Firenze: in tale occasione è stato presentato il volume “Essere Cittadini Digitali”
- All’interno di Fiera Didacta, dalle 9 alle 10:30 seminario “Identità sospese. Il bisogno di ascolto, accoglienza e inclusione dei bambini e adolescenti ucraini”; dalle 12:30 alle 14:30 seminario dal titolo “Umanesimo digitale: dall’homo faber all’homo digitalis le nuove sfide educative”
- Evento Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi, nel Senato della Repubblica nella mattinata e Villa Aurelia durante il pomeriggio e pubblicazione del Dossier “Sui bambini non si tratta. La scomparsa invisibile che fa rumore”
- Convegno organizzato a Varsavia “How to Ensure and Promote Mental Health during War” da Telefono Azzurro e Fondazione Child, in collaborazione la World Psychiatric Association, per discutere della guerra in Ucraina, dei suoi effetti sulla salute psicofisica dei bambini e degli adolescenti vittime, con l’obiettivo di trovare strategie di protezione efficaci. In questa occasione viene lanciata la “Dichiarazione di Varsavia”, con proposte di intervento e collaborazione internazionali
- In occasione dei 35 anni di Telefono Azzurro, la Fondazione organizza un convegno presso il Centro Studi Americani di Roma
- Partecipazione al First International Scientific and Methodological Forum “Psychological Trauma of War”
- Partecipazione a #StateofPrivacy22 organizzato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali

ORGANIZZAZIONE DI CONVEGNI E CONFERENZE

- Nel contesto della sesta edizione del Festival dello Sviluppo Sostenibile dell'ASviS, e in occasione della Giornata Mondiale della Salute Mentale, Telefono Azzurro parteciperà all'evento: "Incertezza del futuro, distopie nel presente: la salute mentale dei nostri giovani"
- Telefono Azzurro, in occasione del Festival dello Sviluppo Sostenibile 2022, organizza "Educazione e Metaverso: Trasformazione e Sostenibilità Digitale"
- Organizzazione dell'evento "Nuove sfide e attività a tutela dell'Infanzia e dell'Adolescenza" presso la Sala del Cenacolo, Complesso di Vicolo Valdina a Roma per discutere con le Istituzioni degli strumenti di interoperabilità a favore di bambini e ragazzi
- In occasione della Giornata Internazionale per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali, Telefono Azzurro organizza "La forza della rete - l'approccio multidisciplinare come strumento per combattere gli abusi sessuali" presso Palazzo Giustiniani e presso il Centro Studi Americani a Roma; pubblicazione di un Dossier
- Convegno "Rimane un segreto. Diventiamo la loro voce" organizzato da To Chamógelo tou Paidioú - The Smile of the Child, sulle tematiche dell'abuso sessuale
- Telefono Azzurro partecipa come uno dei principali collaboratori al Forum interreligioso del G20 ad Abu Dhabi
- Telefono Azzurro partecipa alla stesura di "Bambini (in)visibili", Rapporto semestrale di Eurochild 2022 sui temi della povertà e dell'esclusione sociale



LE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

UCRAINA: SALUTE MENTALE/EMERGENZA

Nel 2022 rileviamo l'urgenza di affrontare il tema della salute mentale di bambini e adolescenti, anche a causa dell'invasione russa dell'Ucraina. I conflitti armati sono determinanti sociali significativi per la salute mentale durante l'infanzia e l'adolescenza e impattano sulla vita dei bambini in diverse regioni del mondo. In particolare, l'attuale crisi in Ucraina rappresenta una minaccia seria per la vita e il benessere di almeno 7,5 milioni di minori, come riportato dal Dipartimento di Psichiatria infantile e adolescenziale del King's College di Londra.

In un sondaggio sui cambiamenti nella vita dei bambini durante la guerra in Ucraina dall'aprile 2022, il 50% dei genitori partecipanti ha riferito che la salute mentale dei loro figli è peggiorata dopo l'inizio del conflitto. I sintomi, più gravi ed evidenti nei bambini che hanno vissuto nelle zone più pesantemente colpite dalla guerra, sono rappresentati nella maggior parte dei casi da sbalzi d'umore, aumento dell'ansia, disturbi del sonno, inappetenza, aggressività e riduzione/cessazione del desiderio di comunicare.

Alla luce dei crescenti bisogni psicosociali dei bambini esposti direttamente o indirettamente alla violenza e ai traumi della guerra, è necessario realizzare e coordinare una collaborazione integrata e multilivello tra i servizi di protezione dell'infanzia e della salute mentale per prevenire e ridurre i danni causati dal conflitto, garantendo l'adeguato supporto ai minori e ai loro caregiver. Pertanto, la crisi attuale richiede non solo l'adeguata formazione dei professionisti della salute mentale e il coordinamento integrato dei vari servizi, ma anche un'azione politica e un impegno collettivo per progettare e sviluppare programmi a lungo termine mirati ad affrontare le sfide specifiche legate alla guerra e alle sue conseguenze.



FOCUS GUERRA UCRAINA

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

Serve una risposta coordinata al dramma dei piccoli ucraini in fuga

L’invasione russa in Ucraina ha messo l’Occidente e l’Europa di fronte a una situazione terribile e inattesa: una guerra che sta provocando tragedie enormi tra la popolazione civile, e un flusso di persone in fuga sia

all’interno dell’Ucraina stessa, sia verso i Paesi confinanti, poi lungo le rotte europee. Quasi la metà dei profughi sono bambini e adolescenti costretti ad abbandonare le proprie case, i propri affetti e spesso le proprie famiglie senza nulla. Senza nemmeno la tutela di essere registrati, accompagnati, tracciati lungo il loro percorso,

affidati spesso a semplici conoscenti o a sconosciuti, e quindi ad altissimo rischio di ritrovarsi a essere vittime di tratta. O, nella migliore delle ipotesi, accolti in situazioni e condizioni non adatte, o illegali.

Una situazione che si riproduce a ogni conflitto, che è insita da sempre nei fenomeni migratori



SUI BAMBINI NON SI TR
Infanzia in fuga dalla guer
Come proteggerli?

FOCUS

GUERRA UCRAINA

di cui siamo testimoni, ma che per le dimensioni inedite ci chiama, come Telefono Azzurro in Italia, e come partner delle reti europee di protezione dell'infanzia (a partire dalla rete di Missing Children Europe), a mettere tutto il nostro impegno all'interno di questa crisi. A portare un contributo forte, competente, professionale,



HAI VISTO UN BAMBINO UCRAINO SCOMPARSO E VUOI SEGNALARLO?

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

116 000.IT

nell'ambito rispetto al quale l'Europa si sta dimostrando più impreparata: un'azione di coordinamento per affrontare e gestire in maniera transnazionale i bisogni primari (accoglienza, protezione, ricollocazione in contesti sicuri) e a medio termine (cura, istruzione, inclusione) dei piccoli ucraini.

Le difficoltà che emergono nel sistema di accoglienza riguardano soprattutto la mancanza di dati biometrici. Sappiamo che in queste settimane sono arrivati in Polonia molti bambini non accompagnati, caricati su un treno o su un autobus senza documenti, magari con qualche indicazione generica scritta su un foglio di carta, senza alcun valore legale. In questa situazione di crisi, dove i percorsi d'accoglienza sono talvolta gestiti da strutture private, il rischio di essere avvicinati da trafficanti si alza enormemente. È necessario poi fin da subito predisporre risposte concrete per affrontare le conseguenze dei traumi ai quali questi bambini sono stati e sono sottoposti.

Da subito e col tempo si manifesteranno le ferite profonde sulla salute mentale che questa situazione ha generato, e si tratta di un'altra grande emergenza che richiederà la mobilitazione di risorse e competenze a sostegno dei Paesi ospitanti.

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

Affrontare i bisogni di salute mentale dei bambini in tempi di guerra

Il 19 Maggio 2022 la First Lady dell'Ucraina Olena Zelenska ha espresso l'urgenza di affrontare i bisogni psicologici degli ucraini - e soprattutto dei giovani - colpiti dalla guerra.

Nell'annunciare il programma nazionale sulla salute mentale ha dichiarato: "Vogliamo fare questo insieme a voi, sulla base della vostra migliore esperienza". L'appello della First Lady ucraina non è rimasto inascoltato.

La conferenza di Varsavia "How to Ensure and Promote Mental Health During War: Assessing and Responding to the Impact of Trauma on Child and Adolescent Development", organizzata da Fondazione Child e da Telefono Azzurro, con il supporto del Governo italiano e della World Psychiatric Association, ha riunito professionisti della salute mentale, accademici, politici, organizzazioni della società civile, rappresentanti della Chiesa e del settore privato. La conferenza si è conclusa con un appello urgente ad agire per sostenere l'Ucraina nell'affrontare i bisogni di salute mentale dei propri giovani.

Nel suo discorso di benvenuto la First Lady della Polonia, Agata Kornhauser-Duda, ha dichiarato: "Non possiamo permettere che

questa crudeltà lasci un segno distruttivo di lunga durata sulle condizioni mentali delle vittime più deboli e indifese del conflitto".

La guerra russa contro l'Ucraina ha preso di mira i bambini; milioni di essi sono fuggiti, sono diventati sfollati interni, o sono stati deportati. Tragicamente, molti di loro sono non accompagnati e la maggior parte è già stata traumatizzata dagli orrori della guerra, tra i quali la perdita dei genitori, i bombardamenti, le sirene, la fuga per salvarsi la vita, la quotidianità nei rifugi antiaerei, le fucilazioni e gli stupri.

La Polonia e altri Paesi di confine sono stati molto solidali nel rispondere a questa crisi. Il nostro compito comune è quello di aggiungere a questi sforzi il sostegno alle istituzioni, il rafforzamento dei servizi e lo stanziamento di risorse per affrontare con urgenza i bisogni di salute mentale dei bambini e degli adolescenti in Ucraina e nei Paesi che ospitano i rifugiati ucraini.

Molto è stato fatto. Ma, con ulteriore impegno da qui in avanti, si aiuterà a costruire un'ampia rete partecipativa per salvaguardare la salute mentale di bambini e adolescenti in Europa e in tutto il mondo. Attenta al contesto e alla cultura, la rete promuoverà azioni sia da parte di professionisti della salute mentale dei minori, sia da parte di importanti rappresentanti del mondo politico che aiuteranno nello sviluppo di politiche e iniziative strutturate sui bisogni specifici dei bambini e delle famiglie traumatizzate. Ciò deve essere fatto con grande rispetto nei confronti delle differenze culturali e delle specifiche necessità del singolo bambino.

La pianificazione e la messa in atto di queste azioni deve iniziare adesso, con il sostegno di una rete avente esperienza in materia di salute mentale e traumi di bambini e adolescenti. Anche nei momenti di crisi, i diritti dei minori devono essere garantiti; bambini e adolescenti devono essere trattati con dignità, devono essere ascoltati, informati e coinvolti nello sviluppo del loro futuro.

I colleghi ucraini e polacchi si trovano in prima linea in questa collaborazione. Hanno condiviso le loro testimonianze in loco, gli sforzi già in atto e i relativi bisogni. Ciò implica relazionarsi e cooperare con le autorità ucraine, la comunità locale legata alla salute mentale e la società civile, con un costante supporto e guida da parte del popolo ucraino, il quale ha riconosciuto che l'innovazione e il successo nel loro territorio è a beneficio di tutti i bambini sopravvissuti alla guerra nel mondo.

La Conferenza, a cui è seguito un workshop scientifico nella giornata del 28 maggio, ha visto la partecipazione di numerosi esperti e leader internazionali della comunità sulla salute mentale, così come colleghi ucraini e polacchi, costituendo un punto di partenza significativo con un'incredibile base scientifica per il processo che passerà dalle parole ai fatti.

RACCOMANDAZIONI PER LE AZIONI FUTURE

I partecipanti alla Conferenza di Varsavia hanno preso atto dei seguenti punti per affrontare i bisogni immediati, urgenti e in espansione dei bambini, adolescenti e delle loro famiglie in materia di salute mentale:

1. **Condividere a largo raggio le proprie conoscenze e best-practice** per aiutare bambini e adolescenti vittime di guerra, con formazione e supervisione da parte dei caregiver ucraini e polacchi sulla salute mentale.
2. **Raggiungere la comunità scientifica**, governativa e non governativa, partendo dall'Ucraina, per elaborare strategie e azioni ad assistenza delle vittime di guerra, che includono anche lo sviluppo di resilienza a lungo termine.
3. **Elaborare strategie** che forniscano un flusso continuo di risorse pubbliche e private in materia di salute mentale.
4. **Creare una campagna internazionale di sensibilizzazione** sulle problematiche della salute mentale dei giovani, prendendo come punto di partenza l'Ucraina.
5. **Creare un archivio user-friendly e di libero accesso** che includa materiale scientifico e risorse psico-pedagogiche per i bambini, le famiglie e caregiver che devono affrontare casi di stress post-traumatico.
6. **Impegnarsi con la comunità tecnologica e dei social media** per ottimizzare le opportunità di eventuale disseminazione dell'informazione e dei servizi, digitali e cartacei, basandosi su iniziative già esistenti.
7. **Rendere accessibile la salute mentale** al maggior numero possibile di utenti, ottimizzando l'uso di strumenti innovativi, l'accesso alle informazioni online e l'erogazione dei servizi, così come lavorare con le aziende del tech e innovatori clinici per sviluppare prontamente nuovi strumenti per la diffusione di formazione e tutoraggio, usando il metaverso, l'apprendimento automatico, l'intelligenza artificiale e altre tecnologie a disposizione come tablet, smartphone e web.
8. **Sviluppare un piano progressivo per diffondere i servizi di salute mentale di alta qualità** basati sulla comunità, formando i professionisti del settore in questione, così come i medici di base, assistenti sociali, infermieri, docenti e volontari, sull'uso di metodi di prevenzione, screening/valutazione, pronto intervento e trattamento della salute mentale basati sull'evidenza.
9. **Avviare programmi di ricerca di alta formazione** accessibili in molteplici lingue straniere per sviluppare rapidamente nuovi metodi di intervento basati sulle evidenze scientifiche, che tengono in considerazione le differenze culturali.
10. **Creare una helpline attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per la salute e i traumi mentali**, accessibile ai giovani ucraini dentro e fuori i confini, in collaborazione con le controparti ucraine.

Con il supporto da parte del Governo italiano nell'autunno del 2022 si è tenuta a Roma una conferenza internazionale di follow-up con l'obiettivo di finalizzare un piano d'azione internazionale e una tabella di marcia per rispondere alla crescente crisi della salute mentale dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie, con particolare attenzione all'Ucraina.

I bambini sono il nostro presente e il nostro futuro. Non possiamo permettere una generazione perduta. Dobbiamo fare di più, più velocemente e meglio per investire nella loro salute mentale.

UCRAINA: TRATTA, SCOMPARSA E SALUTE MENTALE

Missioni e analisi dei bisogni
A partire dal mese di marzo 2022 i membri della Fondazione Telefono Azzurro si sono recati quattro volte a Varsavia, al fine di monitorare da vicino le conseguenze per bambini e adolescenti provocate dall'invasione russa dell'Ucraina.

Fin dai primissimi giorni dall'invasione russa dell'Ucraina Telefono Azzurro ha poi lanciato la campagna social #Suibambininonsitratta per sensibilizzare l'opinione pubblica attraverso i canali online sui maggiori rischi dei minori in situazioni di conflitto di divenire vittime di tratta e di episodi di scomparsa. Tramite il servizio 116000 accoglie le segnalazioni relative a scomparsa, avvistamento e ritrovamento di bambini e adolescenti insieme ai partner europei di Missing Children Europe. Inoltre, è opportuno segnalare che Telefono Azzurro è a disposizione attraverso il servizio 114 Emergenza Infanzia in multilingua (anche in ucraino) e la linea di ascolto 19696.

Il 13 marzo è stato poi diffuso il comunicato **“Ucraina, migliaia di bambini profughi a rischio scomparsa - L'allarme di Telefono Azzurro, intervenire subito per impedire il traffico di minori al confine”**, accessibile sul sito di Telefono Azzurro.

A tal proposito, si segnala anche la realizzazione di un numero dedicato del periodico Azzurro Child sui temi tratta, scomparsa e Ucraina, nonché i costanti aggiornamenti presenti nei vari numeri del giornale nei mesi scorsi.

La partecipazione alla conferenza **“Beyond the horizon: a new era for the rights of the child”** organizzata dal Consiglio d'Europa a Roma nell'aprile 2022, è stata l'occasione fondamentale per continuare a formarsi e a condurre attività di advocacy e networking sul tema.

Telefono Azzurro ha poi partecipato alla campagna congiunta con Missing Children Europe per il 25 maggio 2022, Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi, dove si è rinnovato il supporto alla popolazione ucraina insieme a tutte le hotlines. Nella settimana della mediation week a partire dal 10 ottobre 2022, Telefono Azzurro ha partecipato alla campagna congiunta con MCE per sensibilizzare sulle sottrazioni internazionali.

Ultimo, ma non per importanza, il punto 8 del Manifesto per l'infanzia e l'adolescenza di Telefono Azzurro intitolato **“Assicurare il rispetto dei diritti inalienabili di bambini e adolescenti in qualsiasi situazione”** è dedicato a queste tematiche sancendo che “Il superiore interesse di bambini e adolescenti, insieme ai diritti inalienabili, devono essere costantemente salvaguardati e osservati in situazioni di emergenza, come disastri naturali, scomparse non specificate, conflitti o guerre, al fine di tutelare la loro continuità in ogni circostanza. Ciò può essere realizzato attraverso l'elaborazione e approvazione di strategie politiche, provvedimenti legislativi e norme specificamente pensate per tutelare il benessere particolare dei bambini e degli adolescenti, che rientrano

certamente nelle accezioni di “cittadini” e “popolo”, ma, al contempo necessitano di una maggiore e dedicata salvaguardia”.

UCRAINA: I RAPPORTI CON I NETWORK NAZIONALI E INTERNAZIONALI

Già da marzo, l'importante e vasta rete di contatti di Telefono Azzurro ha permesso che, grazie ad un'azione di scambio proattivo di contatti e informazioni di background, si contribuisse efficacemente all'evacuazione di alcuni bambini ucraini e al ricovero presso l'ospedale Bambin Gesù di Roma.

Nell'ambito dei rapporti con network internazionali si inquadra Missing Children Europe, l'associazione che riunisce tutte le hotline 116000. Tramite continue collaborazioni e campagne congiunte Telefono Azzurro ha dato il suo contributo nella risoluzione

di casi transnazionali e nel conseguimento e condivisione di buone pratiche. Il 14 e 15 novembre 2022 Missing Children Europe ha celebrato il suo ventesimo anniversario con un evento a Bruxelles durante il quale Prof. Caffo, presidente di Telefono Azzurro, è stato premiato. Nei due giorni di evento ci sono state varie attività e workshop in seno alla chiusura del progetto RADAR. L'impegno su questi temi, vede Telefono Azzurro partecipare agli incontri dell' Early Childhood Peace Consortium e di Child Helpline International nonché a conferenze internazionali. Lo scorso 12 Settembre il prof. Caffo ha

partecipato online in qualità di relatore al First International Scientific and Methodological Forum "Psychological Trauma of War" presentando una relazione intitolata **"The psychological impact of trauma on children and adolescents: understanding and addressing their mental health condition through helplines"**.



UCRAINA: RICERCA E FORMAZIONE

Per le tematiche scomparsa, tratta e Ucraina la Ricerca è stata continua e incessante. Per il 25 maggio 2022, Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi, Telefono Azzurro ha pubblicato il dossier Sui Bambini Non Si Tratta, con materiali informativi sulla scomparsa, network internazionali, situazione in Ucraina e dati nazionali e internazionali, in riferimento soprattutto al servizio di hotline 116000. È stata condotta una survey di Missing Children Europe che, integrando anche i dati delle scomparse di Telefono Azzurro, ha portato alla stesura dell' Annual Report 2021 e Figures and Trends 2021. Le membership call con Missing Children sono continue, e al loro interno le associazioni danno aggiornamenti sulle proprie attività e si decidono le attività future. Sul tema, si rileva anche la collaborazione per la realizzazione della survey di MCE "Approaching one year of war on Ukraine: how your work has been affected?" utile per la futura pubblicazione di un rapporto condiviso.

Telefono Azzurro ha poi redatto periodici dossier sui temi in questione, come quello presentato dal prof. Ernesto Caffo alla Commissione Parlamentare per l'Infanzia e l'Adolescenza, quello condiviso con le Ambasciate di Polonia e Ucraina presso la Santa Sede e ha anche contribuito a redigere una nota di supporto contenutistico al Cardinal O'Malley in occasione di un discorso ai leaders e safeguarding officers della Ukrainian Greek Catholic Church. In aggiunta, i temi in questione, con un focus sulla salute mentale, sono stati ripresi anche dal Dossier per i parlamentari, nell'ambito

delle attività del Manifesto per l'infanzia e l'adolescenza promosso dalla Fondazione e, con un focus sulla tutela dei bambini in situazioni di emergenza, nel Dossier "Le politiche a favore dell'infanzia: investimenti, cura e governance.

Telefono Azzurro ha poi promosso e diffuso il documento "Raccomandazioni per un'informazione sulla guerra a misura di bambino", l'appello per garantire una narrazione della guerra in Ucraina a tutela dei minori. Utilizzare le immagini identificabili dei bambini e i loro dati personali solo se l'utilizzo è nel loro interesse e garantire che le parole e i toni utilizzati nella rappresentazione delle scene di guerra siano sempre rispettosi della dignità delle persone che ne sono protagoniste. Sono queste alcune delle esortazioni ai produttori di contenuti, media e non solo, elencate nelle Raccomandazioni per un'informazione sulla guerra a misura di bambino, l'appello elaborato e promosso da Telefono Azzurro per garantire una narrazione della guerra in Ucraina a tutela dei diritti dei minori. Nell'appello, cui hanno già aderito l'Ordine dei giornalisti e numerose aziende internazionali come Meta e TikTok, si invitano inoltre gli editori e i gestori delle piattaforme di social network ad adottare ogni ragionevole sforzo possibile per limitare l'accesso dei bambini a contenuti che possano avere un impatto eccessivo sul loro corretto e sereno sviluppo). Inoltre, sul tema bambini e guerra si sottolinea il contributo di Telefono Azzurro con il webinar "Come affrontare la guerra a scuola" e con il seminario "Identità sospese. Il bisogno di ascolto, accoglienza

e inclusione dei bambini e adolescenti ucraini" a Fiera Didacta di Firenze.

Sono poi stati organizzati momenti di formazione interna, in cui collaboratori di Telefono Azzurro hanno formato i ragazzi del servizio civile su questi temi. Tra settembre e novembre, invece, i membri della Fondazione hanno formato volontari nuovi e storici sempre rispetto a queste tematiche.

Telefono Azzurro ha anche partecipato con Eurochild e UNICEF alla stesura del documento "Mapping of policy, legislation and contacts in EU countries for children deprived of parental care and/or unaccompanied & separated children as a result of the invasion in Ukraine", per analizzare la situazione italiana dei bambini a partire dalla guerra in Ucraina, pubblicato e diffuso a livello europeo.

Le call to action, gli eventi e i percorsi avviati
Garantire alle future generazioni quei diritti e quelle salvaguardie per i quali non ci dovrebbero essere limitazioni è stato il fulcro dell'evento che la Fondazione Child, in collaborazione con Telefono Azzurro e la World Psychiatric Association, ha organizzato a Varsavia, anche grazie all'ottimo rapporto della nostra Fondazione con l'Ambasciata d'Italia in Polonia, che ha anche ospitato la Fondazione per una cena ufficiale nell'ambito di tale iniziativa.

La conferenza "How to Ensure and Promote Mental Health During War: Assessing and Responding to the Impact of Trauma on Child and

UCRAINA: RICERCA E FORMAZIONE

Adolescent Development” ha visto riunirsi da tutto il mondo professionisti della salute mentale, accademici, personalità politiche, rappresentanti della società civile, della Chiesa e del settore privato, e ha avuto come risultato un’urgente call for action nel supportare l’Ucraina nell’affrontare le problematiche relative alla salute mentale dei minori vittime del conflitto. Alla conferenza, è poi seguito un workshop scientifico nella giornata del 28 maggio, con la partecipazione di numerosi esperti e leader internazionali della comunità scientifica sulla salute mentale, così come colleghi ucraini e polacchi. In tale occasione è stata promossa e divulgata la Dichiarazione di Varsavia con l’obiettivo di creare un’azione congiunta, a livello internazionale, per rispondere in modo concreto ai bisogni in termini di salute mentale dei minori ucraini e dei loro caregivers. In questo momento storico e in una tale situazione di emergenza che necessita soluzioni immediate e precise, il fine comune deve essere quello di tutelare i diritti di ogni bambino e adolescente. Un’emergenza del genere richiede soluzioni immediate e precise, e l’obiettivo comune deve essere quello di tutelare i diritti di ogni bambino e adolescente. Per questo, a seguito della conferenza, è stato creato un gruppo di lavoro composto da professionisti della salute mentale e policy makers, provenienti da tutto il mondo, per lavorare sul tema degli interventi digitali per la salute mentale di bambini, adolescenti e giovani adulti colpiti dalla guerra. L’obiettivo è, attraverso soluzioni digitali, quello di prevenire e trattare

la psicopatologia legata al trauma, fornire psico-educazione ai bambini - e a chi li assiste - sulle reazioni legate allo stress e sostenere strategie di coping positive, migliorando il benessere, la qualità della vita e la salute mentale. Le azioni del gruppo di lavoro, tutt’ora in progress, mirano a proporre un quadro di riferimento con le componenti chiave, basate sull’evidenza, degli interventi per promuovere la salute mentale, il benessere e la qualità della vita, offrendo alcuni esempi chiave di interventi specifici. I risultati della ricerca dovrebbero essere pronti nei prossimi mesi.

In occasione della Giornata Internazionale dei Bambini Scomparsi, il 25 maggio 2022, Telefono Azzurro ha organizzato un incontro sul tema della scomparsa di bambini e adolescenti. L’evento è stato un’occasione per approfondire con esperti nazionali e internazionali alcuni temi importanti come la ricerca dei minori scomparsi e i minori stranieri non accompagnati. I relatori in questione, che insieme a Telefono Azzurro, condividono la rete internazionale di supporto ai bambini scomparsi, come Missing Children Europe, sono intervenuti per trovare rapide risposte al fenomeno, cooperando a livello multilaterale. Nello specifico si è parlato dei contesti di guerra, dove l’attraversamento dei confini può determinare un peggioramento della già complessa condizione delle categorie più vulnerabili.

Dal giugno scorso, inoltre, nella regione Veneto e più nello specifico nelle città di Treviso e Rovigo sono stati organizzati

laboratori per i bambini ucraini. Questo per permettere loro di poter ricreare un senso di comunità, inserirsi nella società locale e garantire la presenza di un luogo sicuro all’interno del quale fossero garantite attività ludico-ricreative per i bambini e i loro caregivers. A Treviso queste attività sono proseguite fino alla fine del 2022 e si sono arricchite della possibilità per i minori ucraini di ricevere anche supporto nelle attività scolastiche e nell’apprendimento della lingua italiana.

LE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

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

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

Telefono Azzurro fa parte di diversi importanti network internazionali, tra i quali:

- **INHOPE**
- **WeProtect Global Alliance**
- **Insafe**
- **EAN**
- **EENA**
- **Child Dignity Alliance**
- **Eurochild**
- **Missing Children Europe**
- **Child Helpline International**
- **Children of Prisoners Europe**

Le attività svolte a livello internazionale:

- Hotline Training Meeting di INHOPE: il 29 e il 30 giugno e il 14-17 novembre (a Lisbona)
- Partecipazione al Global Summit di WeProtect Global Alliance a Bruxelles i giorni 1 e 2 giugno
- Compilazione della Core Quality standard di Child Helpline International a dicembre
- Partecipazione all'International Consultation of Child Helplines, a Stoccolma i giorni 27 - 29 settembre
- Partecipazione al webinar di INHOPE "Grooming and Proactive Victim Protection" il 10 febbraio 2022
- Partecipazione al Webinar di INHOPE "Cryptocurrency and the Trade of Online Child Sexual Abuse Material" il 2 marzo 2022
- Partecipazione al webinar di INHOPE "The consequences of sharing non-consensual content" il 23 marzo 2022
- Partecipazione al webinar di INHOPE "Live streamed abuse of minors" il 30 marzo 2022
- Partecipazione all'evento del Consiglio d'Europa a Roma "Strategia di Roma: Building a Europe for children with children" il 9 aprile 2022
- Nel mese di giugno 2022 Telefono Azzurro ha firmato un accordo con Roblox
- Partecipazione al webinar "Digital Futures Commission | Report launch: Identifying problems with data governance in UK schools through two EdTech case studies" il 30 agosto 2022
- Partecipazione al Civil Society Reference meeting di WeProtect Global Alliance il 7 dicembre 2022
- Partecipazione al Webinar di Missing Children Europe "Writing a Child Protection Policy" l'8 dicembre 2022
- Partecipazione al webinar di Eurochild "Children in the digital environment" il 13 dicembre 2022

CARE, Leaving with Care - Living with Care

IN BREVE

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

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



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

Obiettivi del progetto

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

Obiettivi specifici

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

Le attività della prima fase del progetto CARE

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

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

Le attività della seconda fase del progetto CARE

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

Le attività della terza fase del progetto CARE

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

L'attuazione del progetto dovrebbe contribuire a:

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

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



The project entitled 'Leaving with Care – Living with Care', CARE (REC-RRAP-GBV-AG-2019-821561) is co-funded by the European Union's Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020). The content of this website represents the views of the author only and is its sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Open Letter on EU Regulation to Prevent and Combat Child Sexual Abuse

Ogni bambino dovrebbe avere la possibilità di essere sicuro, curioso e felice, semplicemente di essere un bambino. Purtroppo, la realtà dell'infanzia è molto diversa per un numero crescente di bambini che subiscono abusi e sfruttamento sessuale.

Le indagini mostrano che il 58% delle ragazze e delle giovani donne ha subito molestie o abusi online. In casi estremi, l'adescamento per lo sfruttamento sessuale dei minori può portare alla loro scomparsa. Gli orrori dell'abuso sono già abbastanza crudeli, ma con l'evoluzione e la crescita di Internet è cresciuta anche la diffusione virale di materiale pedopornografico. Circa 3 milioni di immagini e video di abusi sessuali su minori sono stati segnalati in Europa nel 2019. La condivisione e la ricondivisione rivittimizza questi bambini più e più volte.

Questa proliferazione di materiali di abuso rende difficile per questi bambini vivere una vita normale e sana. Secondo una ricerca condotta nel 2017, l'82% dei bambini vittime prevede di aver bisogno di una terapia continua e futura e il 73% teme di essere riconosciuto. La diffusione di materiale pedopornografico non è l'unico danno che i nostri bambini subiscono a causa degli abusi subiti. Per esempio, le funzioni di chat permettono agli autori di adescare i bambini online, sia per incontrarli nella vita reale o di sollecitare immagini sessualmente esplicite da loro e di estorcerle in seguito per fornirne sempre di più. Inoltre, la tecnologia livestream viene utilizzata per trasmettere gli abusi sui bambini mentre i criminali li osservano e li guidano da tutto il mondo.

Ogni giorno vengono violati i diritti dei bambini a essere protetti dall'abuso e dallo sfruttamento sessuale. Per quanto tutto ciò possa sembrare sconvolgente, non siamo affatto impotenti ad agire. Abbiamo la responsabilità morale e legale di combattere questo crimine odioso. Oggi, in occasione della Giornata europea per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale, vogliamo spiegare perché questo momento è così critico per l'Europa e per il mondo.

Non siamo impotenti. I progressi della tecnologia e delle forze dell'ordine, insieme a un forte ecosistema di protezione dell'infanzia, potrebbero fornirci gli strumenti necessari per sradicare il materiale pedopornografico dalle piattaforme online. Tutto questo potrebbe essere applicato in modo proporzionato, con tecnologie strettamente regolamentate che rispettino la privacy degli utenti di Internet. All'inizio di quest'anno, la Commissione europea ha proposto una legislazione che prevede proprio questo. Questa legislazione è attualmente in fase di revisione e di esame da parte del Parlamento europeo e degli Stati membri del Consiglio dell'Unione europea. Noi, firmatari di questa lettera, ringraziamo tutte le parti coinvolte per il loro duro lavoro e le loro grandi ambizioni. Questa è un'opportunità che i responsabili politici dell'UE non possono permettersi di perdere. I cittadini di tutta l'Unione europea hanno espresso un ampio sostegno (68%) **affinché l'UE introduca una legislazione a lungo termine che garantisca la sicurezza dei minori online** e l'uso di strumenti automatizzati per identificare il materiale pedopornografico.



CON LE ISTITUZIONI

Osservatorio per il contrasto della pedofilia e della pornografia minorile

Il 16 febbraio 2022, in seno all'osservatorio per il contrasto della pedofilia e della pornografia minorile, Telefono Azzurro ha compilato per il Comitato di Lanzarote - Comitato degli Stati parte della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla protezione delle persone di minore età contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali un country profile, ai fini della pubblicazione di una scheda paese che presenti il processo di attuazione della Convenzione in Italia. La richiesta è pervenuta tramite il DIPOFAM.

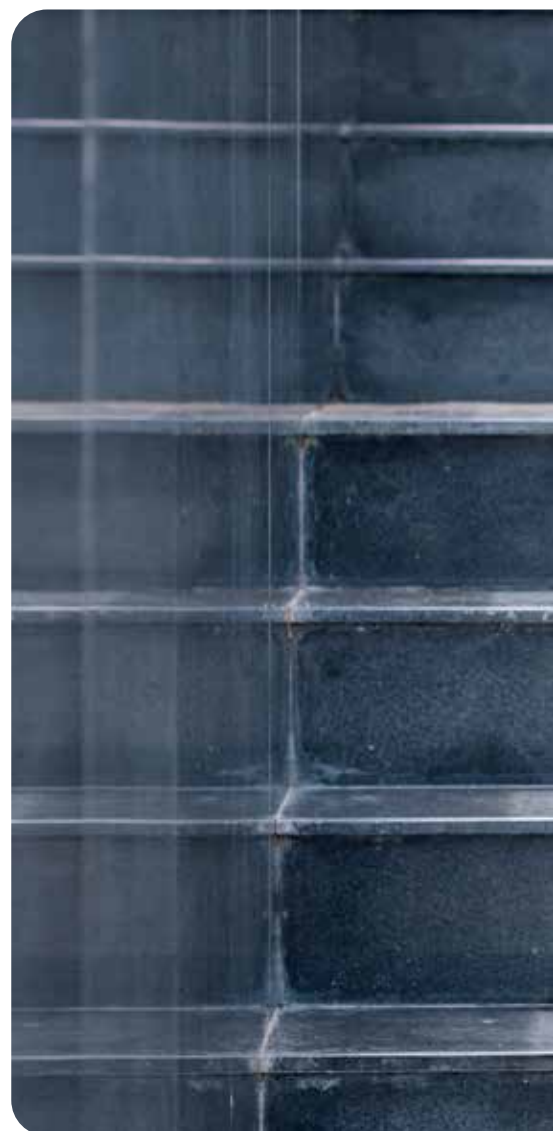
Dopo aver iniziato i lavori nel settembre 2021, nell'anno 2022 la plenaria dell'osservatorio per il contrasto alla pedofilia e alla pornografia minorile si è riunito per presentare le diverse schede di lavoro che i diversi gruppi hanno preparato in vista della redazione del Piano Nazionale contro la Pedofilia. Telefono Azzurro, con il suo gruppo tematico "Sicurezza nel mondo digitale" ha presentato 4 obiettivi:

1. Educazione e formazione alle competenze digitali;
2. Introdurre obbligo normativo di verifica dell'età (age verification) per garantire un accesso consapevole a determinati servizi online;
3. Previsione di un obbligo minimo, rivolto alle aziende private, per l'individuazione (attraverso attività di ricerca periodica), segnalazione, oscuramento e rimozione di materiale a sfondo sessuale di minori sui rispettivi siti online, nei limiti consentiti dalla Deroga al Codice e-privacy;
4. Supporto alla creazione del Centro europeo di contrasto all'abuso sessuale sui minori, e predisposizione del sistema italiano a tal fine.

Le schede sono state poi inserite nel documento Piano nazionale di prevenzione e contrasto dell'abuso e dello sfruttamento sessuale dei minori, pubblicato e presentato il 5 maggio 2022, in occasione della giornata nazionale contro la pedofilia. Dopo la presentazione del Piano, l'ultima riunione in plenaria dell'anno è stata tenuta il 18 ottobre 2022.

Inoltre, in seno all'osservatorio, è stata redatta la Relazione al Parlamento ai sensi dell'art. 17, comma 1, della legge 3 agosto 1998, n. 269 - Richiesta di contributo annualità 2021 nel luglio 2022.

Come membri dell'Osservatorio, Telefono Azzurro ha inoltre partecipato ad uno studio di valutazione dell'impatto della Direttiva UE/93/2011 relativa alla lotta all'abuso e allo sfruttamento sessuale dei minori e alla pedopornografia che EY, unitamente all'istituto di ricerca RAND Europe, sta conducendo per conto della Commissione europea - DG Home.



CON LE ISTITUZIONI OSSERVATORI

Osservatorio Infanzia

L'Osservatorio ha preso in esame il Piano nazionale di azione per l'attuazione della Child Guarantee in Italia e dell'approvazione delle Relazioni biennali sulla condizione dell'infanzia in Italia e sull'attuazione dei relativi diritti, riferite ai periodi 2016-2017 e 2018-2019 e condivisione, in sede di Osservatorio, dell'impianto della Relazione biennale 2020-2021 sulla condizione dell'infanzia in Italia e sull'attuazione dei relativi diritti, con l'individuazione dei temi di approfondimento (ai sensi dell'art. 1, co. 6 del DPR 14 maggio 2007, n.103). Inoltre, si è discusso il piano di attuazione e monitoraggio del 5° Piano nazionale azioni e interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva.

Inoltre ci si è focalizzati sulla implementazione delle attività ordinarie dell'organismo, con particolare riferimento alla fase di attuazione e di monitoraggio del 5° Piano infanzia, approvato con D.P.R 25 gennaio 2022, attualmente in corso di registrazione.



Autorità Garante per i dati Personali (State of Privacy '22)

Telefono Azzurro ha partecipato come coordinatore scientifico di tavolo allo State of Privacy 2022. Il tavolo tematico sui minori ha unito al suo interno attori diversi ma concentrati su un unico obiettivo, quello del benessere di bambini e adolescenti nel mondo digitale. Al giorno d'oggi, costruire un mondo digitale che sia sicuro e protetto è lo scopo da perseguire, non solo per gli adulti di riferimento, ma per tutta la società.

A tal fine sono state delineate 3 grandi sfide che il tavolo tematico minori vuole affrontare attraverso la predisposizione di misure di contrasto efficienti, in collaborazione con tutti i settori della società che contribuiscono alla mission, tra cui le Forze dell'Ordine e le aziende. Il lavoro sinergico e la presenza di punti di vista e di operatività diversi consentono di analizzare oggettivamente le sfide individuate all'interno del tavolo:

1. **Age Verification**, un tema che si trova in un punto chiave nel bilanciamento tra il diritto alla privacy e la tutela dei minori e che è comune a tutte le tematiche che riguardano l'infanzia, dal Gaming al gioco d'azzardo, dall'accesso ai siti web agli acquisti online;
2. **Contrasto alla diffusione del Child Sexual Abuse Material (CSAM)**, tema estremamente delicato che richiede anch'esso un'attenta riflessione sul bilanciamento tra privacy e controllo. L'azione di prevenzione e contrasto contro tale crimine necessita di un allineamento e un aggiornamento delle diverse questioni in sospeso, soprattutto in vista dei cambiamenti legislativi in atto soprattutto in ambito europeo;
3. **Algoritmo e Governo dei Dati**: il tema dell'utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale (AI) nel trattamento di dati personali è quanto mai aperto e dibattuto in diversi contesti e riguarda anche bambini e adolescenti. Perché se da una parte formalmente i dati che li riguardano non sono accessibili, in realtà tali barriere vengono normalmente superate e anche i dati dei più piccoli sono utilizzati nel contesto delle attività di mercato. La Children Datafication è ormai un fenomeno conosciuto poiché i dati dei bambini e degli adolescenti sono fonte di proficui guadagni, soprattutto in un momento in cui, a causa del covid, gli stessi hanno trascorso la maggior parte del loro tempo in rete anche per via della DaD.

Queste sfide possono essere affrontate utilizzando strumenti semplici che portino a tutelare i ragazzi sia al momento dell'accesso alla rete internet sia con riguardo alla loro permanenza online.

Si tratterà quindi di elaborare sistemi di age verification che possano essere al tempo stesso proporzionati e utili alle finalità perseguite.

A supporto di ciò dovranno essere implementati algoritmi interni, verifiche e policy che aiutino ad individuare la fascia d'età degli utenti online così da offrire, attraverso algoritmi trasparenti, contenuti adatti e sempre più idonei ai bambini.

Occorrerà, inoltre, alla vigilia di alcuni provvedimenti europei che stanno per essere adottati nel campo della privacy e della tutela dell'infanzia, che i diversi Stati si dotino di norme di contenuto simile, anche al fine di garantire una maggiore sinergia tra enti di diversa natura. Ciò, anche mediante l'introduzione e l'ampliamento di sistemi a tutela dei minori che rendano sicura la loro esperienza di navigazione online.

Le strategie alle quali si fa riferimento sono due: da un lato, portare avanti un piano di formazione verso le figure di riferimento per bambini e adolescenti (genitori, tutor, parenti, insegnanti, coach), ovvero le persone chiamate a educarli; dall'altro lato, costruire sistemi tecnologici secondo una logica di safety by design che consentano agli utenti più piccoli, ma anche ai grandi, di poter vivere nella rete delle esperienze protette.

Repubblica Digitale: “Sfide e opportunità del gaming per la diffusione delle competenze digitali”

Il gruppo di lavoro insieme a Repubblica Digitale è partito a settembre 2022 e è ancora in corso. L'obiettivo del gruppo di lavoro è di analizzare come il fenomeno del gaming, inteso quale esperienza di gioco digitale a 360°, possa essere connesso allo sviluppo delle competenze digitali nelle varie fasce della popolazione, soprattutto quella più giovane. Considerare i videogiochi una mera distrazione significa perdere l'opportunità di iniziare un dialogo con i giovani e incoraggiarli ad essere migliori cittadini digitali. L'obiettivo è condividere conoscenze, risorse ed esperienze con il fine di co-progettare iniziative innovative per aumentare la consapevolezza sulle sfide e le opportunità del fenomeno (con particolare attenzione alle nuove tecnologie: IA, Metaverso etc.) e al contempo abbattere gli stereotipi e le paure (soprattutto nella mente di genitori e docenti). L'avvio del gruppo di lavoro è finalizzato a stabilire un tavolo continuativo di condivisione, collaborazione, co-progettazione e creazione di sinergie sul tema del gaming. Partendo dall'analisi e dalla discussione del fenomeno, si lavorerà insieme per costruire nuove iniziative e progettualità, con riunioni a cadenza mensile. L'outcome di questo gruppo sarà un manuale indirizzato a bambini, adolescenti, adulti e policy maker e vede il tema dei videogiochi in maniera ampia e dettagliata, nelle sue sfide e le sue opportunità.

ASVIS

All'interno della cornice ASVIS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile) Telefono Azzurro ha organizzato l'evento **"Educazione e Metaverso, Trasformazione e Sostenibilità Digitale"**

all'interno del festival dello sviluppo sostenibile dedicato alle nuove frontiere dell'educazione, uno dei goal dell'agenda 2030.

La tecnologia e la digitalizzazione sono in costante evoluzione, e tuttora i loro progressi continuano a influenzare le dinamiche degli individui e della società stessa. Tutto questo potrebbe diventare ancora più evidente nel momento in cui il Metaverso entrerà prepotentemente nella routine quotidiana modificando non solo abitudini ma anche l'erogazione di alcuni servizi essenziali. In particolare, questo progresso influenzerà le nuove generazioni e la loro quotidianità. Gli obiettivi dell'agenda 2030 interessano il mondo dell'infanzia e l'adolescenza e occorre capire come questi obiettivi dovrebbero essere analizzati in una chiave di lettura in cui il Metaverso diventa parte integrante della loro realizzazione, analizzando le occasioni ma anche le possibilità di questo strumento.

Telefono Azzurro ha inoltre partecipato a un evento organizzato dalla stessa alleanza, in occasione della giornata mondiale per la salute mentale, dal titolo Incertezza del futuro, distopie nel presente: la salute mentale dei nostri giovani. L'evento è stata anche l'occasione per presentare il Quaderno dell'ASviS sul Goal 3 dedicato al tema della salute globale. In questo momento storico, pieno di insidie e insicurezze sul futuro, occorre fare uno sforzo per costruire una politica di promozione della salute e del benessere psico-fisico dei giovani, e in particolare degli adolescenti, e in questo senso l'evento ha dato un contributo articolato su due piani: la consapevolezza dei problemi, il primo, e la rappresentazione di progetti, iniziative e esperienze positive da diffondere e sostenere, il secondo.

THE GLOBAL GOALS



CON LE ISTITUZIONI ACCORDI E PROTOCOLLI D'INTESA

Nel corso del 2022 sono stati siglati due nuovi Protocolli d'Intesa con:



il Garante per la Protezione dei Dati Personali (GPDP):

volto alla realizzazione di progetti di educazione digitale e di sensibilizzazione al rispetto della vita privata, con particolare riferimento ai fenomeni del cyberbullismo e del revenge porn. L'obiettivo dell'accordo è quello di elaborare forme di cooperazione comune che possano valorizzare le competenze, le esperienze e i poteri del Garante e di Telefono Azzurro; organizzare iniziative pubbliche che coinvolgano esperti, istituzioni, pubblico in generale attraverso corsi, convegni, incontri e momenti di confronto sulle tematiche d'interesse, in particolare quelle relative al cyberbullismo e al revenge porn; predisporre e diffondere materiale divulgativo, attinente alle predette tematiche che dia un contributo al consolidamento della cultura del rispetto della persona; supportare il confronto con il mondo della scuola sul territorio per la diffusione della cultura della protezione dei dati personali e del rispetto della vita privata; organizzare incontri periodici tra le parti volti ad uno scambio di informazioni e di esperienze;



l'Associazione Nazionale Dirigenti Pubblici e Alte Professionalità della Scuola (ANP):

ha l'obiettivo di definire una collaborazione volta a promuovere il benessere degli studenti affermando una cultura dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e promuovendo azioni di educazione alla cittadinanza digitale, alla prevenzione del bullismo e cyberbullismo, all'utilizzo consapevole dei media digitali e al contrasto alla povertà educativa.

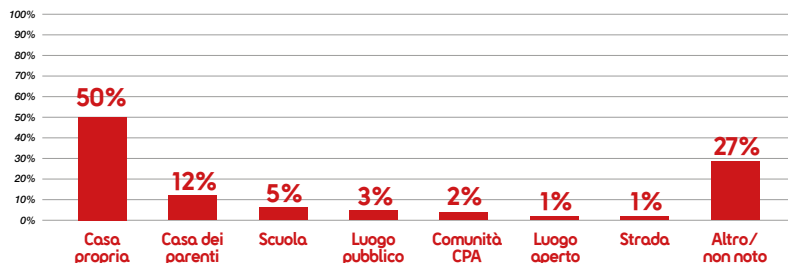
Rimangono, inoltre, in vigore il protocollo con il Ministero dell'Istruzione per lo svolgimento di attività didattiche e formative congiunte per promuovere l'educazione alla cittadinanza digitale e l'utilizzo consapevole delle tecnologie digitali e dei social media oltre all'accordo con la Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri avente l'obiettivo di promuovere e realizzare azioni volte a intervenire e proteggere i bambini contro l'abuso e il maltrattamento.

CON LE ISTITUZIONI COOPERAZIONE ISTITUZIONALE

Telefono Azzurro, nell'impegnarsi a creare nuove sinergie e rafforzare le relazioni istituzionali esistenti, ha portato avanti le interlocuzioni con la Polizia Postale e delle Comunicazioni ribadendo l'importanza del ruolo delle hotline nel monitorare la presenza di CSAM (Child Sexual Abuse Material) in rete e la necessità di procedere a una valutazione preliminare di tali contenuti ai sensi delle normative e strategie europee vigenti.

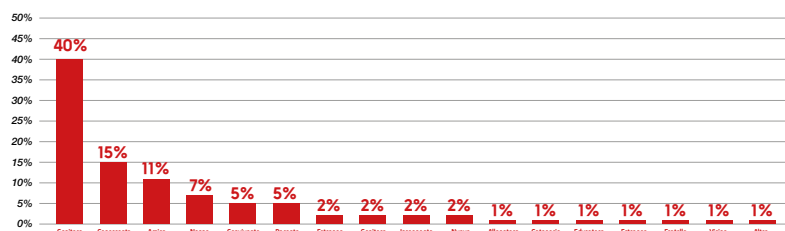
Dove si verificano i casi di abuso sessuale offline?

Informazione disponibile nel 100% dei casi di abuso sessuale offline gestiti - dati raccolti dal Centro di Ascolto di Telefono Azzurro



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



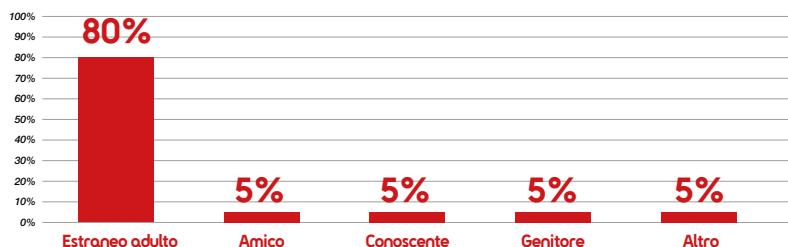
GENERE DEL RESPONSABILE

Informazione disponibile nel 79% dei casi gestiti



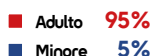
Chi sono i responsabili dei casi di abuso sessuale online?

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



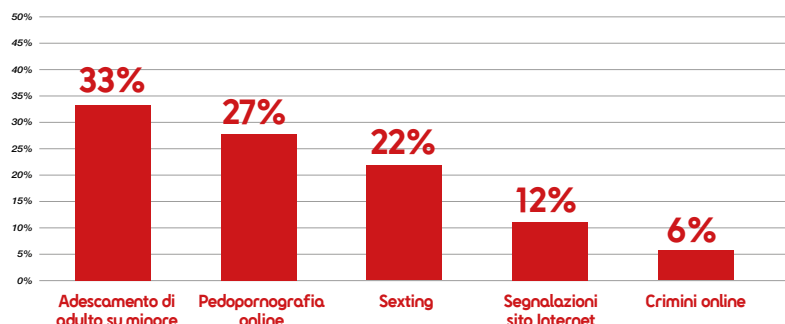
GENERE DEL RESPONSABILE

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



A seguito dell'intensificazione del numero di minori scomparsi a livello nazionale e tenendo conto della crisi che l'Ucraina sta attualmente attraversando a causa dell'invasione russa che vede milioni di bambini in fuga dal conflitto, la Fondazione conferma la sua collaborazione con il Commissario Straordinario per le Persone Scomparse nella definizione di strategie e interventi volti a sensibilizzare sul tema e arginare tale fenomeno.

Consulta Nazionale per le Persone Scomparse

Telefono Azzurro partecipa attivamente ai lavori della Consulta Nazionale per le Persone Scomparse, istituita con decreto commissariale con l'obiettivo di garantire un dialogo costante con le Associazioni nazionali dei familiari delle persone scomparse, con i tavoli istituzionali e le associazioni rilevanti interessate al fenomeno. In tale ambito, Telefono Azzurro gestisce dal 2009, con grande impegno, il servizio 116000, una numerazione afferente al Ministero dell'Interno che accoglie le segnalazioni relative ai casi di scomparsa, avvistamento e ritrovamento di bambini e adolescenti, oltre a offrire un adeguato supporto emotivo al chiamante durante e dopo la fase di emergenza.

Tra gli argomenti oggetto di particolare attenzione da parte della Consulta vi è stata l'attività di prevenzione e contrasto del fenomeno della scomparsa di minori italiani e stranieri. Si tratta di un tema che è stato ampiamente dibattuto all'interno del Tavolo Tematico 6 nel quale Telefono Azzurro ha dato il suo supporto condividendo le opportune considerazioni e elementi utili.

La Fondazione ha preso parte all'evento formativo organizzato dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione dedicato a dirigenti e funzionari in servizio presso le Prefetture, a dirigenti e funzionari della Polizia di Stato, dell'Arma dei Carabinieri, della Guardia di Finanza e del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco. Obiettivo della tavola rotonda è stato quello di approfondire il tema "La Consulta per le persone scomparse e il ruolo delle Associazioni del volontariato e della società civile in relazione al fenomeno delle persone scomparse" e di analizzare il complesso fenomeno della ricerca delle persone scomparse grazie all'intervento del Commissario straordinario in collaborazione con le amministrazioni ed enti della società civile.

A completamento del percorso avviato con il Tavolo Tematico 6, Telefono Azzurro, in data 12 dicembre, insieme ai rappresentanti del Dipartimento per le politiche della famiglia e referenti di numerosi enti e associazioni, ha partecipato alla riunione della Consulta Nazionale per le Persone Scomparse. Nel riportare alcuni dati relativi alle segnalazioni ricevute nel 2022 tramite il Numero Unico Europeo Minori Scomparsi 116000 - ha evidenziato in linea generale che il numero dei minori scomparsi è in continua espansione e, per questo motivo, l'intervento congiunto di varie realtà istituzionali e non, è fondamentale ai fini del ritrovamento della persona scomparsa.

Nuove sfide e attività a tutela dell'infanzia e dell'adolescenza

L'evento ha rappresentato un'occasione di aggregazione e scambio sulle attività svolte da Telefono Azzurro durante la XVIII legislatura e quelle in fase di sviluppo e implementazione a favore dei bambini e degli adolescenti per la nuova legislatura. L'obiettivo del convegno è stato quello di riflettere insieme ai relatori intervenuti sulla previsione e promozione di strumenti di interoperabilità con le istituzioni, che possano coniugare le potenzialità di ciascuna parte in favore dei più piccoli. Il proposito della Fondazione, in condivisione con i rappresentanti del Parlamento, è quello di mettere al centro del dibattito i bisogni dei bambini e degli adolescenti. Il percorso, iniziato con la pubblicazione del Manifesto per l'Infanzia e l'Adolescenza - un decalogo di azioni che riteniamo sia prioritario intraprendere per tutelare i più piccoli - prosegue con il coinvolgimento degli attori politici, neo eletti nella XIX legislatura, al fine di incoraggiare una cultura volta alla promozione e al rispetto dei loro diritti. Durante l'iniziativa, è stato inoltre presentato il dossier **“Chi siamo, cosa facciamo e perché possiamo immaginare insieme una politica capace di ascoltare l'infanzia e i suoi bisogni”**, pensato per essere uno strumento di approfondimento su un'emergenza silenziosa e inascoltata che più di ogni altra riguarda il futuro delle nostre comunità e il nostro orizzonte come Paese: la condizione e il destino dell'infanzia e dell'adolescenza, la voce, i bisogni, i sogni, le paure, le aspirazioni e le sicurezze di bambini e ragazzi che si trovano a vivere oggi all'interno di una realtà che vede il mondo adulto profondamente disorientato e che all'interno di questa fase di transizione epocale vivono la loro crescita e formano personalità, strumenti e competenze per affrontare un mondo che domani sarà il loro mondo.

XIX LEGISLATURA – TELEFONO AZZURRO

IL DIALOGO CON IL PARLAMENTO

All'inizio della XIX legislatura, Telefono Azzurro ha consegnato a tutti i parlamentari un kit contenente una copia dell'ultimo numero dell'Azzurro Child, il magazine associativo; la versione sintetica del bilancio sociale 2021 della Fondazione; un dossier studiato ed elaborato per approfondire le tematiche del Manifesto per l'Infanzia e l'Adolescenza; un webcam blocker, strumento utile per impedire accessi indesiderati alla propria webcam; un block notes; una penna e un pin magnetico.

Lo scopo di tale operazione, in particolar modo attraverso la diffusione del dossier “Chi siamo, cosa facciamo e perché possiamo immaginare insieme una politica capace di ascoltare l'infanzia e i suoi bisogni”, è stato quello di evidenziare un'emergenza silenziosa e inascoltata che più di ogni altra riguarda il futuro delle nostre comunità e il nostro orizzonte come Paese: si tratta della condizione e del destino dell'infanzia e dell'adolescenza, la voce, i bisogni, i sogni, le paure, le aspirazioni e le sicurezze di bambini e ragazzi che si trovano a vivere oggi all'interno di una realtà che vede il mondo adulto profondamente disorientato e che all'interno di questa fase di transizione epocale vivono la loro crescita e formano personalità, strumenti e competenze per affrontare un mondo che domani sarà il loro mondo (Ernesto Caffo).

Per questo, pur essendo chiamata ad affrontare le urgenze del momento, una politica che sia davvero lungimirante e attenta alla costruzione di un bene comune presente e soprattutto futuro non può non mettere al centro della propria riflessione e – conseguentemente – della propria azione, i diritti dei più piccoli. È con questa convinzione che Telefono Azzurro, da oltre 35 anni impegnato nella tutela dei diritti di bambini e adolescenti a partire dall'ascolto, ha voluto aprire una nuova fase di dialogo con le donne e gli uomini chiamati alla responsabilità del Parlamento e del Governo del Paese partendo dalla condivisione di un decalogo di temi e di principi che sono stati riassunti nel Manifesto per l'Infanzia e l'Adolescenza che raccoglie le istanze dell'infanzia e indica possibili rotte per declinare la protezione dei minori in proposte concrete.

Il dossier consegnato “Chi siamo, cosa facciamo e perché possiamo immaginare insieme una politica capace di ascoltare l'infanzia e i suoi bisogni” riassume brevemente la mission e le attività che la Fondazione porta avanti da oltre 35 anni di storia, focalizzando l'attenzione sulle priorità che sono emerse, affrontando quotidianamente i disagi dei più piccoli, nel corso dell'anno 2022. In particolar modo a causa della guerra che vede coinvolta l'Ucraina, della pandemia di Covid-19 e dello sviluppo del mondo digitale, che incidono in maniera particolarmente netta sul benessere psicofisico di bambini e adolescenti.



CON LE AZIENDE

LA COLLABORAZIONE CON LE **AZIENDE**

Telefono Azzurro desidera ringraziare per il supporto e la collaborazione nel 2022:

ANSA

APPLE

ARMANDO TESTA

AVVENIRE

BPER

BOTTEGA

CAMPUSTORE

CISCO

CREMONINI

**FONDO DI BENEFICENZA
INTESA SAN PAOLO**

GOOGLE

ITALO

GUCCI

LA7

LENOVO

MEDIASET

META

MICROSOFT

RAI

RDS

ROBLOX

STURDUST

SKY



SENSIBILIZZAZIONE E RACCOLTA FONDI

10 CALLS

“10 calls” Grazie alla creatività del gruppo Armando Testa, Telefono Azzurro ha raccontato i suoi 35 anni di attività a supporto dell’infanzia e dell’adolescenza nella campagna istituzionale “Ten Calls”, declinata su film, radio e stampa. Un messaggio che punta sull’impegno quotidiano di Telefono Azzurro

Se un bambino che chiede aiuto ti sconvolge, immagina dieci.

Marla
Tremò sempre.

Andrea
Vivo tutto come un peso.

Non mi sento al sicuro.

Non esco più di casa.

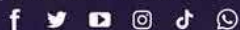
Mi minacciano.

Non mi accetta per come sono.

Mi ricatta e mi chiede i soldi.

Fede
HO PAURA!

10 richieste ogni giorno, da 35 anni. Aiutaci a continuare a rispondere.
Dona ora su azzurro.it



35
ANNI

**Telefono
Azzurro**
Dalla parità con la Barbona

L'ORA DEL SILENZIO

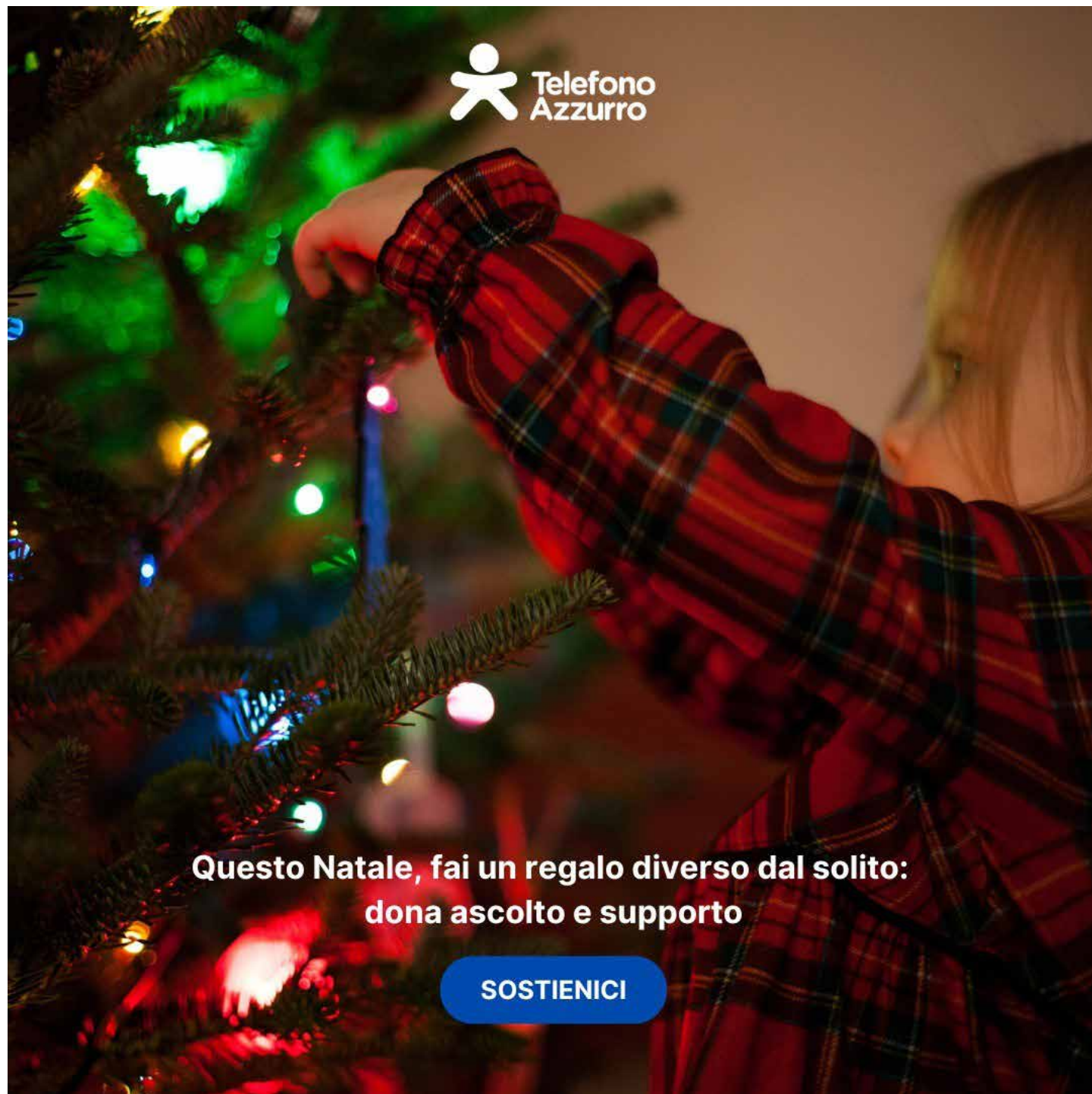


“L’ora del silenzio” - 20 novembre 2022
In occasione della Giornata Internazionale per i Diritti dell’Infanzia e dell’Adolescenza, per favorire la riflessione mondiale sull’importanza dei diritti, tutela e benessere dei minori, Telefono Azzurro, con un’attività simbolica e sperimentale ideata in collaborazione con l’agenzia Armando Testa, ha invitato il popolo della rete a ridurre il rumore di fondo che ci circonda ogni giorno lasciando spazio al silenzio, in cui i giovani in difficoltà possono esprimersi e la società degli adulti mettersi in ascolto. Nasce così “L’Ora del Silenzio”, una activation campaign in cui gli influencer per pochi minuti si sono trasformati “da creators a listeners”, condividendo contenuti silenziosi e invitando i loro followers a rendere virale questa azione tanto semplice quanto potente. I primi a lanciare la sfida sono stati i giovanissimi influencer del roster della talent agency Stardust, comunicando il messaggio in silenzio, mediante cartelli scritti.



CAMPAGNA NATALE

Collaborazione interna nella produzione di grafiche e promozione sui social delle ecards natalizie aziendali di Telefono Azzurro volte alla raccolta fondi.



 Telefono
Azzurro

**Questo Natale, fai un regalo diverso dal solito:
dona ascolto e supporto**

SOSTIENICI



UN AIUTO CONCRETO PER I DIRITTI DEI BAMBINI

CON UN LASCITO A TELEFONO
AZZURRO PUOI AIUTARE
L'ASSOCIAZIONE A BATTERSI
IN DIFESA DELL'INFANZIA,
SOSTENENDO I DIRITTI
FONDAMENTALI DI OGNI
BAMBINO VITTIMA DI ABUSI
E VIOLENZA.



Lasciare una somma in denaro, una parte del proprio patrimonio o qualsiasi altro tipo di proprietà, intestare la propria polizza vita in qualità di beneficiario, significa occuparsi in modo concreto dei bambini e degli adolescenti in difficoltà. Un gesto importante che può garantire loro un futuro più sereno.

AZZURRO CHILD

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

Nel 2022 sono stati redatti 6 numeri per poter mantenere aggiornati e informati i donatori sulle diverse situazioni di emergenza, soprattutto legate alla pandemia, e alla capacità di Telefono Azzurro di continuare a essere al fianco di bambini e adolescenti, con i progetti già attivati e con quelli avviati proprio per garantire presenza e operatività anche nei mesi più difficili per la gestione delle diverse iniziative.



SOCIAL MEDIA NEL 2022



SOCIAL MEDIA NEL 2022

- **Facebook**
94.600 follower. Numerosi post e video pubblicati nel corso del 2022 sul più seguito dei canali social di Telefono Azzurro. Contenuti relativi ai servizi, alle linee di ascolto, alle campagne di sensibilizzazione e a tutto quanto occorre sapere sulla Fondazione, le attività, i materiali disponibili per bambini, adolescenti, genitori, insegnanti e più in generale tutto ciò che concerne la tutela dei bambini e degli adolescenti.
- **Instagram**
4.700 follower. Sicurezza insieme e il racconto del nostro lavoro sono i temi protagonisti di questo canale: foto, video dei volontari al lavoro, degli eventi e delle diverse occasioni di incontro con i ragazzi.
- **Twitter**
7.300 follower. Viene utilizzato soprattutto per la condivisione di contenuti legati alla sicurezza in rete o istituzionali della Fondazione, quali gli eventi internazionali o interviste, e rappresenta il canale dedicato a supportare il posizionamento e le relazioni con gli stakeholder istituzionali.
- **Linkedin**
10.900 follower. Vengono pubblicati contenuti relativi a ricerche, eventi istituzionali e ai dati relativi ai servizi e alle linee di ascolto.
- **TikTok**
Attivo da novembre 2020 vuole essere una presenza di riferimento per i bambini e adolescenti che lo scelgono come canale di comunicazione preferito.
- **YouTube e Vimeo**
Telefono Azzurro è presente con i video e le playlist tematiche relative a eventi, pillole informative, i webinar di Cittadinanza Digitale e anche alcuni convegni.

LE RISORSE

LE RISORSE UMANE

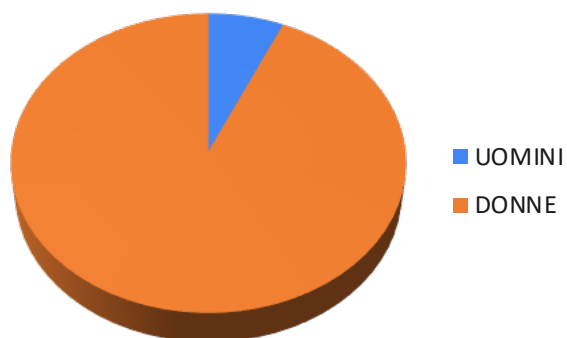
I VOLONTARI

Nel 2022 sono 120 i volontari che hanno contribuito alla realizzazione dei progetti di Telefono Azzurro.

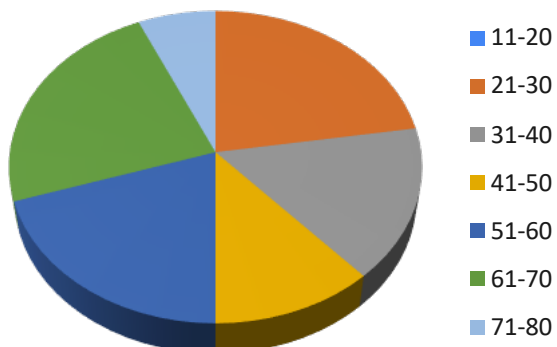
**I volontari:
8 uomini
112 donne**

**A cui si aggiungono i 27 volontari del Servizio Civile
e i 5 volontari del Servizio Civile Universale e Digitale.**

Percentuali maschi e
femmine



Percentuali fasce di età



I VOLONTARI SUL TERRITORIO

ALCUNE ATTIVITÀ 2022

GRUPPO VOLONTARI DI NOVARA

I volontari hanno cercato di continuare tutte le attività progettuali, nel rispetto delle norme antiCOVID-49.

EDUCAZIONE:

- laboratorio sulle emozioni alle classi I e II della scuola primaria
- laboratorio sui diritti e doveri dei bambini alle classi III della scuola primaria
- laboratorio sul bullismo per le classi IV della scuola primaria
- laboratorio su cyberbullismo e utilizzo consapevole di internet con le classi V della scuola primaria

BAMBINI E CARCERE nella Casa Circondariale di Novara

Dal 2018 è attiva la Ludoteca, frutto di riqualificazione degli spazi dedicati all'ingresso di minori. Con l'introduzione del Green Pass il progetto ha ripreso le sue attività, favorendo l'incontro tra genitori e i loro figli.

PROGETTO EDUCAZIONE

30 laboratori su Bullismo, Uso consapevole di Internet, Diritti, Multiculturalità, Peer Education Presentazione dell'Associazione e dell'attività di volontariato nelle scuole superiori

PROGETTO EMERGENZA UCRAINA

13 laboratori svolti su Cittadinanza Digitale, Bullismo, Uso consapevole di Internet, Diritti, Peer Education. In collaborazione con la Comunità Ucraina, Croce Rossa di Rovigo e Parrocchia di S. Bartolomeo, sono stati attivati una serie di incontri con i bambini ucraini ospiti nella città di Rovigo per la guerra Russia Ucraina con attività ludiche, laboratori educativi e impariamo l'italiano giocando.

PROGETTO CARCERE

In occasione della Festa del Papà i volontari di Rovigo hanno preparato un bigliettino di auguri a forma di cornice da consegnare ai bambini dei papà detenuti i quali hanno provveduto con le mamme a completarlo con un pensiero o una foto da regalare durante i colloqui al papà. In occasione del Natale è stato fatto lo stesso progetto cambiando il bigliettino che rappresentava un albero di Natale.

INIZIATIVA DI NATALE CON LE SCUOLE PRIMARIE E LE CASE DI RIPOSO

I bambini delle scuole interessate al progetto educazione sono stati coinvolti in una iniziativa di sensibilizzazione verso i "nonni" ospiti nelle case di riposo attraverso un lavoretto che rappresentava una mano adulta con all'interno la mano del bambino in segno di unione e di cura tra l'adulto e il minore.



I VOLONTARI SUL TERRITORIO

ALCUNE ATTIVITÀ 2022



I VOLONTARI SUL TERRITORIO

ALCUNE ATTIVITÀ 2022

GRUPPO VOLONTARI DI MILANO

Il gruppo di Milano ha sempre gestito il progetto Bambini e Carcere presso l'ICAM e organizzato eventi e feste con i bambini e le loro mamme nelle occasioni di compleanno, di Natale, di Halloween, ecc. Inoltre i volontari hanno sempre partecipato alle gite che organizza la Direzione, accompagnando i bambini in un momento di svago all'esterno della struttura penitenziaria.

LABORATORI SUI DIRITTI a Thiene (VICENZA)

CAMPAGNA SUI DIRITTI a Thiene (VICENZA)

GRUPPO VOLONTARI DI MASSA

“Cancelliamo la guerra: scriviamo la pace...i bambini insieme per un mondo migliore” un progetto che vede protagonisti i bambini delle scuole dell'infanzia e primarie. Le scuole partecipanti hanno realizzato disegni, messaggi, poesie, filastrocche e frasi sulla pace; gli elaborati dei bambini, come un grande arcobaleno di colori della Pace che ha unito simbolicamente “i nostri bambini” con quelli dell'Ucraina che stanno vivendo la catastrofe della guerra.

Pasqua in moto: con il patrocinio del Comune di Massa, iniziativa realizzata da Motoclub Massa con consegna di Uova donate dall'Ipermercato Carrefour alla casa famiglia e di colombe donate da pasticcerie locali ai “nonni delle Case di Riposo di Massa”
Laboratorio sulle Emozioni con 38 alunni della Scuola Primaria “E. De Amicis”

“Un sorriso per l'Ucraina” spettacolo per raccolta fondi Emergenza Ucraina al Teatrino dei Servi Massa

Festa della Toscana “Memorial Falcone & Borsellino ...per non dimenticare” La scuola palestra di inclusione e di ascolto per presentare i progetti di Telefono Azzurro nella scuola per l'inclusione e la prevenzione al Bullismo. Collegamento streaming da Palermo con la vedova dell'agente Antonio Montinaro Tina Martinez Montinaro, presidente dell'Ass.ne “Quarto Savona Quindici”

Buon compleanno Telefono Azzurro - Scuola infanzia e Primaria “De Amicis - Turano Massa” festa di compleanno con raccolta fondi per i bambini ucraini

Festa della Famiglia alla Casa Circondariale di Livorno insieme a Caritas, Comunità di Sant'Egidio, al Garante dei detenuti di Livorno

“Un gioco dell'Oca nella spiaggia” attività con i bambini in spiaggia sui temi del bullismo



I VOLONTARI SUL TERRITORIO

ALCUNE ATTIVITÀ 2022

in collaborazione con Polizia Municipale e Polizia inaugurazione **ampliamento della Ludoteca** all'interno della Casa di Reclusione di Massa

“Coloriamo insieme per i nostri Diritti” in occasione della Giornata mondiale dei diritti dei bambini e degli adolescenti

Circusbandando “evento sull’educazione stradale”, al Teatrino dei Servi organizzato dalla Polizia Municipale di Massa con il patrocinio del Comune con oltre 280 bambini delle primarie della città festa di Natale con le famiglie nella Casa di Reclusione di Massa

“Dona il Natale”: per la raccolta di giochi per i bambini della ludoteca del carcere, per i bambini in ospedale, e per i bambini delle case famiglia

“Babbo Natale in moto” evento con il patrocinio del Comune di Massa organizzato in collaborazione con motoclub Massa; ai bambini delle Case famiglia di Massa e Carrara e quest’anno anche ai bambini Ucraini ospiti della CROCE Rossa a Marina di Massa sono stati portati i doni che sono stati raccolti con Dona il Natale.



TELEFONO AZZURRO E IL **SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE** (SCU)

Telefono Azzurro rappresenta nel mondo del Servizio Civile un pilastro rispetto alla battaglia per la tutela e la salvaguardia dell'infanzia nel nostro paese.

Dal 2004 siamo accreditati, tra i primi in Italia, all'albo del Servizio Civile Nazionale, perché ritenevamo sino da allora che una tematica così importante e strategica per l'educazione delle giovani generazioni dovesse impegnare anche i volontari in servizio civile.

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

In questo nuovo contesto Telefono Azzurro ha iniziato a sperimentare nuove progettualità



SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Il Servizio Civile con Telefono Azzurro è un'occasione per vivere 12 mesi battendosi in prima persona per i diritti dei bambini e degli adolescenti, attraverso un'esperienza di crescita, formazione, acquisizione di capacità e competenze, ponendo allo stesso tempo l'attenzione verso i bisogni del territorio in cui i progetti si inseriscono e al positivo impatto di queste attività sull'intera società civile.

11 gennaio 2021 - 10 gennaio 2022
SERVIZIO CIVILE REGIONALE VENETO
PARTECIPANTI
1 progetto
Diritti in ascolto
5 SCU (2 Padova, 2 Treviso, 1 Rovigo)

Il progetto ha avuto come obiettivo generale quello di promuovere interventi finalizzati alla prevenzione del disagio minorile nel territorio veneto intercettando le richieste di aiuto e assicurando una pronta risposta ai minori coinvolti in qualsiasi situazione che provochi loro disagio e/o costituisca un pregiudizio (ogni forma di abuso, difficoltà connesse alla salute mentale, problemi scolastici, difficoltà connesse a fasi particolari e delicate del ciclo di vita come la separazione dei genitori, situazioni a rischio povertà, ecc.), aiutandoli ad affrontare e superare una situazione difficile, attraverso l'ascolto, il supporto e l'eventuale messa in campo di interventi a loro tutela per il raggiungimento di una condizione di benessere. Le attività hanno previsto:

- Arricchimento della base dati attraverso la realizzazione di uno studio del fenomeno sul campo
- Supporto alle famiglie per la promozione dell'autonomia, della socialità e dell'autodeterminazione dei minori. Il progetto intende affiancare le famiglie stimolando la capacità dei genitori ad instaurare rapporti costruttivi e di confronto con i minori.
- Formazione degli operatori giovanili e degli adulti sui temi promossi dalla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza Attraverso la formazione delle principali figure di raccordo nell'interazione con i minori si produrrà un effetto moltiplicatore.
- Promozione dello sviluppo della personalità del minore, delle sue facoltà e delle sue attitudini mentali e fisiche Il progetto intende



TELEFONO AZZURRO E IL **SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE** (SCU)

promuovere i valori dell'educazione scolastica, dell'inclusione sociale e della non discriminazione attraverso la produzione e diffusione dei materiali di sensibilizzazione e lo svolgimento di laboratori a scuola o in altri contesti educativi.

- Organizzazione e promozione di spazi di aggregazione e confronto per l'ascolto e la partecipazione attiva dei minori. Il progetto ritiene fondamentale incontrare i giovani al fine di migliorare la consapevolezza dei propri diritti, stimolando il pensiero critico sull'argomento.
- Produzione e promozione di campagne e materiali informativi sui diritti dei minori



27 giugno 2022 – 30 ottobre 2022

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

PARTECIPANTI

4 progetti

Vivere l'ascolto

1 SCU

Educare insieme

8 SCU

Generazioni digitali: Voci e territori a confronto

8 SCU

Generazioni digitali: Uno sguardo al Sud

4 SCU

CTR (situazione al 30.10.2022)

Milano

1 SCU Vivere l'ascolto

1 SCU Generazioni digitali: Voci e territori a confronto

Torino

3 SCU Generazioni digitali: Voci e territori a confronto

1 SCU Educare insieme

Rovigo

1 SCU Educare insieme

Treviso

2 SCU Generazioni digitali: Voci e territori a confronto

Modena

1 SCU Generazioni digitali: Voci e territori a confronto

Firenze

1 SCU Educare insieme

Roma

1 SCU Generazioni digitali: Uno sguardo al Sud

1 SCU Educare Insieme

Palermo

3 SCU Generazioni digitali: Uno sguardo al Sud

3 SCU Educare insieme

ATTIVITÀ FORMATIVA DEI VOLONTARI NEL 2022

1. Generazioni digitali: Voci e territori a confronto
Formazione specifica: 35 ore

2. Generazioni digitali: Uno sguardo al Sud
Formazione specifica: 35 ore

3. Educare insieme
Formazione specifica: 77 ore

4. Vivere l'ascolto
Formazione specifica: 99 ore

NUMERO FORMATORI ACCREDITATI:
11 formatori di Telefono Azzurro

ABSTRACT PROGETTI

GENERAZIONI DIGITALI: VOCI E TERRITORI A CONFRONTO **GENERAZIONI DIGITALI: UNO SGUARDO AL SUD**

Le attività degli operatori volontari riguardano:

- Mappatura delle scuole primarie e secondarie di primo grado presenti sui territori coinvolti nel progetto;
- Realizzazione di una relazione riepilogativa dettagliata relativa all'offerta formativa digitale delle scuole primarie e secondarie di primo grado;
- Pianificazione delle iniziative che si intendono organizzare nelle scuole primarie e secondarie di primo grado presenti sui territori coinvolti nel progetto;
- Pianificazione delle iniziative che si intendono organizzare con le famiglie dei bambini e ragazzi coinvolti nelle attività elencate in precedenza.

EDUCARE INSIEME

Le attività previste per gli operatori volontari riguardano:

- Organizzazione, predisposizione e attuazione di un'indagine informativa nei confronti del bullismo e del cyberbullismo;
- Mappatura delle scuole primarie e secondarie di primo grado presenti sui territori coinvolti nel
- progetto nell'ottica della predisposizione del laboratorio;
- Analisi e mappatura di eventuali iniziative contro il bullismo e cyberbullismo avviate da altre realtà legate o interessate alla scuola;
- Collaborazione con i partner di rete nella realizzazione di articoli che promuovano sistemi di educazione informatica e di prevenzione ai fenomeni del bullismo e cyberbullismo;
- Pubblicazione e promozione sul web del materiale promozionale e didattico realizzato;
- Sostegno all'aggiornamento dei contenuti del sito web in funzione delle attività di progetto.

ATTIVITÀ FORMATIVA DEI VOLONTARI NEL 2022

VIVERE L'ASCOLTO

Le attività previste per gli operatori volontari riguardano:

- Predisposizione, promozione e attuazione di campagne di sensibilizzazione sul tema della tutela dei minori;
- Raccolta materiale informativo dei progetti della Fondazione rivolti al sostegno sociale e delle strutture del territorio che si occuperanno di attuare politiche sociali;
- Collaborazione con il partner di rete nella realizzazione di articoli che promuovano l'ascolto attivo e la tutela dei minori;
- Promozione di materiale informativo sulla linea di ascolto 19696 e supporto all'ascolto attivo;
- Organizzazione, promozione e attuazione del seminario «Vivere l'Ascolto»;
- Sostegno all'aggiornamento dei contenuti del sito web in funzione delle attività di progetto.



«Essere impegnata quotidianamente nell'ascolto e nel supporto di bambini e ragazzi, restandogli accanto - anche solo per un brevissimo tratto nel loro percorso di crescita per diventare adulti consapevoli, mi riempie la vita»

Valentina, Padova

«Essere volontaria di Telefono Azzurro per me significa fare la mia parte, nel mio piccolo, per insegnare ai bambini nelle scuole e ai figli dei detenuti che hanno dei diritti che sono fondamentali»

Tiziana, Arquà Polesine

**«Essere una volontaria
di Telefono Azzurro
e fare attività
con i bambini e gli
adolescenti nelle scuole
significa rendere
davvvero prezioso un
po' del mio tempo»**

Nunzia, Catania

«Da volontario incontro storie di ragazzi che vivono situazioni davvero difficili: è bello poter dire loro che noi ci siamo, che appiamo ascoltarli in qualsiasi momento»

Saverio, Reggio Emilia



IL SERVIZIO CIVILE **DIGITALE**

Frutto di un accordo siglato il 9 dicembre 2020 tra il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale il Servizio Civile digitale è la nuova sperimentazione rispondente alla strategia per la digitalizzazione del paese, nell'ambito dell'investimento 1.7 "Competenze digitali di base" della Missione 1 - Componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Tale intervento vede Telefono Azzurro in prima linea con un intervento unico nel panorama, mirato a sostenere azioni educative volte a proteggere i minori e informare le famiglie dei rischi della rete e a un utilizzo più sano della rete.

Nel 2022 sono stati avviati due progetti di questa sperimentazione: "Generazioni digitali: voci e territori a confronto", con un intervento di rete che coinvolge le città di Torino, Milano, Treviso e Modena e "Generazioni digitali: uno sguardo al sud" che concentra la sua azione nelle città di Roma e Palermo.

Gli interventi sono stati:

- Pianificazione e programmazione delle attività
- Formazione specifica
- Formazione generale
- Attività di educazione digitale per minori in contesti scolastici
- Attività di informazione e sicurezza informatica per le famiglie



Tabella quadro degli operatori volontari

Progetto	Generazioni digitali: voci e territori a confronto			
Sede	Torino	Milano	Treviso	Modena
Operatori Volontari	3	2	4	1

Generazioni digitali: uno sguardo al sud

Sede	Roma	Palermo
Operatori Volontari	1	4

TOTALE 15

IL SERVIZIO CIVILE REGIONALE VENETO

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

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

Il 10 gennaio 2022 è terminato il progetto "Diritti in ascolto", progetto che ha focalizzato l'intervento di educazione delle famiglie e dei minori ai rischi della rete nelle città di Treviso, Padova e Rovigo. L'intervento ha coinvolto 5 operatrici volontarie.



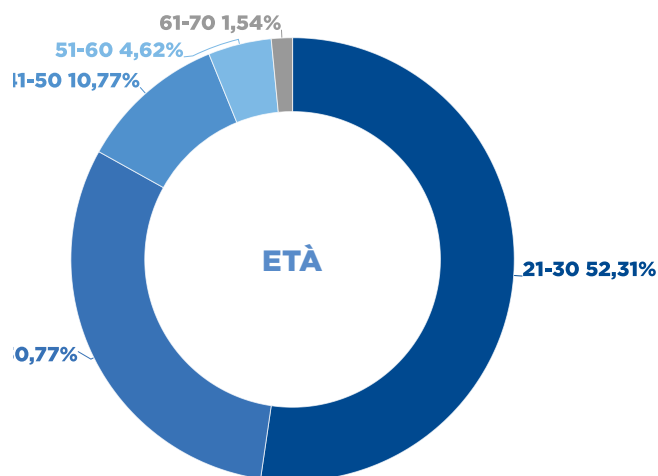
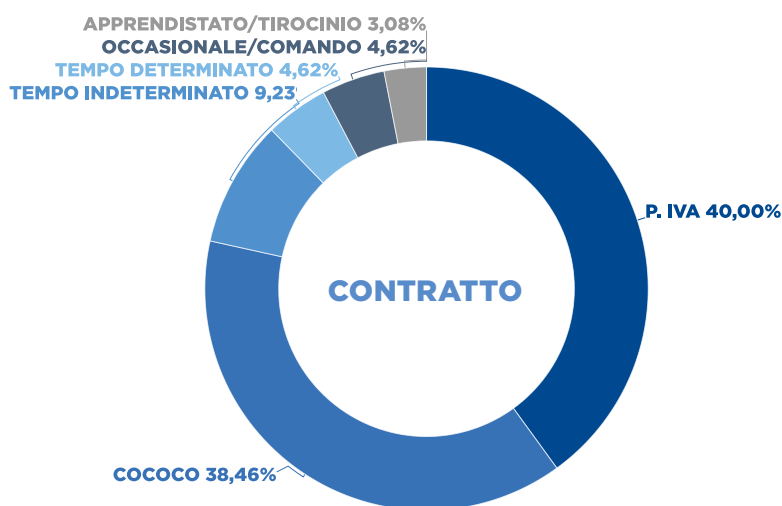
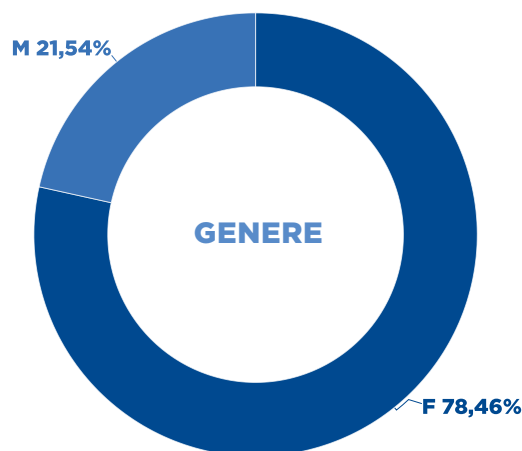
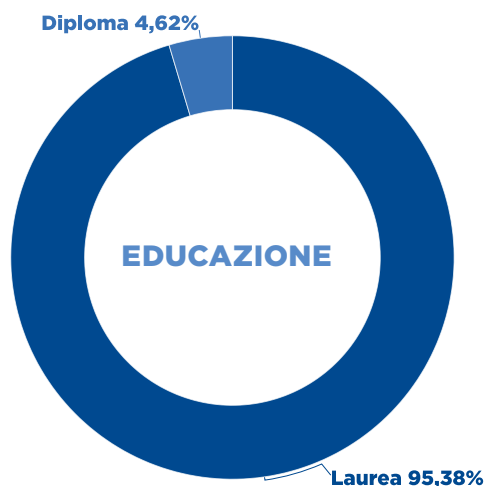
SERVIZIO CIVILE

con Telefono Azzurro

UN'ESPERIENZA PER CRESCERE

LE RISORSE UMANE LO STAFF

Il personale di Telefono Azzurro nel 2022: 65 persone (totale complessivo non necessariamente attive contemporaneamente).



Dato di rapporto tra retribuzione massima e minima
Il rapporto è di **1,91**

LE RISORSE UMANE: GLI ORGANI DI GOVERNO

Con la riforma del Terzo Settore, si è resa necessaria la trasformazione di SOS il Telefono Azzurro Onlus- Linea Nazionale per la Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia in

Fondazione “S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS - Linea Nazionale per la Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia”.

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

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

Il **Consiglio** è così composto:

Ernesto Caffo - Presidente
Sandra Cioffi
Michele Colajanni
William Griffini
Giuseppe Magno
Maurizio Milan
Caterina Minotti
Giuseppe Procaccini
Ivano Spallanzani

Organo di Controllo monocratico: dott. Zanardi Stefano

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

IL PRESIDENTE



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



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

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

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



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.

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.



IL BILANCIO 2022

LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

IL BILANCIO 2022

ATTIVO	2022 Parziali	Totali	2021 Parziali	Totali
A Quote associative o apporti ancora dovuti				
B IMMOBILIZZAZIONI				
BI IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI				
1) costi di impianto e di ampliamento		0		0
- costo	0		0	
- fondo	0		0	
2) costi di sviluppo		0		0
- costo	0		0	
- fondo	0		0	
3) diritto brevetto e diritto util.opere ingegno		2.286		3.322
- costo	29.232		29.232	
- fondo	-26.946		-25.910	
4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili		5.983		6.401
- costo	8.368		8.368	
- fondo	-2.385		-1.967	
5) avviamento		0		0
- costo	0		0	
- fondo	0		0	
6) immobilizzazioni in corso e acconti		0		0
- costo	0		0	
- fondo	0		0	
7) altre		30.276		34.431
- costo	93.126		93.126	
- fondo	-62.850		-58.695	
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		38.545		44.154
BII IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI				
1) terreni e fabbricati		208.647		208.647
- costo	208.647		208.647	
- fondo	0		0	
2) impianti e macchinari		0		0
- costo	0		0	
- fondo	0		0	
3) attrezzature ind.li e commerciali		0		0
- costo	66.437		66.437	
- fondo	-66.437		-66.437	
4) altri beni		30.595		43.513
- costo	252.769		252.769	
- fondo	-222.174		-209.256	
5) immobilizzazioni in corso e acconti		0		0
- costo	0		0	
- fondo	0		0	
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		239.242		252.160
BIII IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE				
1) Partecipazioni in:		5.689		5.690
a) Imprese controllate	0		0	
b) Imprese collegate	0		0	
c) Altre imprese	5.689		5.690	
2) Crediti:		0		0
a) verso imprese controllate	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
b) verso imprese collegate	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
c) verso altri enti del Terzo settore	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
d) verso altri	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
3) Altri titoli	5.616.987	5.616.987	5.760.697	5.760.697
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		5.622.676		5.766.387
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI		5.900.463		6.062.701
C ATTIVO CIRCOLANTE				
C.I RIMANENZE		17.012		59.822
1) Materie prime, sussidiarie e consumo	0		0	
2) Prodotti in corso di lavor. semilavorati	0		0	
3) Lavori in corso su ordinazione	0		0	
4) Prodotti finiti e merci	17.012		59.822	
5) Acconti	0		0	

C.II CREDITI, con separata indicazione di quelli esigibili oltre l'esercizio successivo		605.711		251.083
1) Verso utenti e clienti	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
2) Verso associati e fondatori	0		4.188	
entro 12 mesi	0		4.188	
oltre 12 mesi	0		0	
3) Verso enti pubblici	557.815		226.821	
entro 12 mesi	557.815		226.821	
oltre 12 mesi	0		0	
4) Verso soggetti privati per contributi	0		185	
entro 12 mesi	0		185	
oltre 12 mesi	0		0	
5) Verso enti della stessa rete associativa	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
6) Verso altri enti del Terzo settore	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
7) Verso imprese controllate	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
8) Verso imprese collegate	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
9) Crediti tributari	217		7.474	
entro 12 mesi	217		7.474	
oltre 12 mesi	0		0	
10) da 5 per mille	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
11) imposte anticipate	0		0	
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
12) Verso altri	47.679		12.415	
entro 12 mesi	47.679		12.415	
oltre 12 mesi	0		0	
C.III ATTIVITA' FINANZIARIE, che non costit. immobilizzazioni		0		0
1) Partecipazioni in imprese controllate	0		0	
2) Partecipazioni in imprese collegate	0		0	
3) Altri titoli	0		0	
C.IV DISPONIBILITA LIQUIDE		1.856.247		2.695.750
1) Depositi bancari e postali	1.806.791		2.636.488	
2) Assegni	0		0	
3) Denaro e valori in cassa	49.456		59.262	
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE		2.478.970		3.006.655
D RATEI E RISCONTI (ATTIVI)		27.849		48.221
I Ratei attivi	0		291	
II Risconti attivi	27.849		47.930	
TOTALE RATEI E RISCONTI		27.849		48.221
TOTALE ATTIVO		8.407.282		9.117.577

LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE: IL BILANCIO 2022

PASSIVO	2022		2021	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
A PATRIMONIO NETTO				
A1) Fondo di dotazione dell'ente	516.457	516.457	516.457	516.457
AII) Patrimonio vincolato		2.825.313		2.871.244
AIIa) riserve statutarie	0			
AIIb) riserve vincolate per decisione degli or	2.825.313		2.871.244	
AIIc) riserve vincolate destinate da terzi	0			
AIII) Patrimonio libero		4.395.921		4.457.605
AIIIa) riserve di utili o avanzi di gestione	0		0	
AIIIb) Altre riserve	4.395.920		4.457.605	
arrotondamenti euro	1		0	
AIV) Avanzo/disavanzo d'esercizio	-140.719	-140.719	-61.686	-61.686
TOTALE PATRIMONIO NETTO		7.596.972		7.783.620
B FONDI PER RISCHI E ONERI		74.402		74.402
1) Per trattamento di quiescenza e obblighi s	0		0	
2) Per imposte, anche differite	74.402		74.402	
3) Altri	0		0	
TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI		74.402		74.402
C TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO LAVORO SUBORDINATO		119.147		161.964
Trattamento di fine rapporto	119.147		161.964	
D DEBITI				
1) Debiti verso banche		628		0
entro 12 mesi	628		0	
oltre 12 mesi	0		0	
2) Debiti verso altri finanziatori		0		0
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
3) Debiti verso associati e fondatori per finanziamenti		0		0
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
4) Debiti verso enti della stessa rete associativa		0		0
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
5) Debiti per erogazioni liberali condizionate		0		0
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
6) Acconti		0		0
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
7) Debiti verso fornitori		384.699		916.543
entro 12 mesi	384.699		916.543	
oltre 12 mesi	0		0	
8) Debiti verso imprese controllate e collegate		0		0
entro 12 mesi	0		0	
oltre 12 mesi	0		0	
9) Debiti tributari		11.133		6.133
entro 12 mesi	11.133		6.133	
oltre 12 mesi	0		0	
10) Debiti v/istituti previdenza e secur. sociale		24.799		20.729
entro 12 mesi	24.799		20.729	
oltre 12 mesi	0		0	
11) Debiti verso dipendenti e collaboratori		36.048		46.559
entro 12 mesi	36.048		46.559	
oltre 12 mesi	0		0	
12) Altri debiti		63.552		14.554
entro 12 mesi	63.552		14.554	
oltre 12 mesi	0		0	
TOTALE DEBITI		520.859		1.004.518
E RATEI E RISCONTI (PASSIVI)				
I Ratei passivi	90.459	90.459		93.073
II Risconti passivi		5.443		0
- Risconti passivi _su contributi	0		0	
- Risconti passivi _su clienti	5.443		0	
TOTALE RATEI E RISCONTI PASSIVI		95.902		93.073
TOTALE PASSIVO		8.407.282		9.117.577
		0		0

LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE IL BILANCIO 2022

Il 2022 si chiude con un calo dei ricavi di gestione, bilanciato tuttavia da un attento controllo dei costi e una conseguente necessaria riduzione degli investimenti. La gestione economica presenta dunque un sostanziale equilibrio di gestione corrente in grado di garantire le normali condizioni di continuità.

ONERI E COSTI	2022	2021	PROVENTI E RICAVI	2022	2021
A) Costi e oneri da attività di interesse generale			A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale		
1. Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	969	4.184	1. Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	0	0
2. Servizi	726.704	1.933.845	2. Proventi dagli associati per attività mutuali	0	0
3. Godimento beni di terzi	110.553	56.340	3. Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	0	0
4. Personale	258.700	437.909	4. Erogazioni liberali	440.158	391.854
5. Ammortamenti	30.256	28.442	5. Proventi del 5 per mille	266.288	330.001
6. Accantonamenti per rischi ed oneri	0	0	6. Contributi da soggetti privati	0	984.704
7. Oneri diversi di gestione	13.342	20.697	7. Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	0	0
8. Rimanenze iniziali	59.822	0	8. Contributi da enti pubblici	677.933	555.408
9. Accantonamento riserva vincolata per decisione organi ist.li	0	0	9. Proventi da contratti con enti pubblici	0	0
10. Utilizzo Riserva vincolata per decisione organi istituzionali	-45.930	0	10. Altri ricavi, rendite e proventi	1.725	195.840
			11. Rimanenze finali	17.012	0
			Arrotondamenti per unità di euro	-1	
Totale	1.154.416	2.481.417	Totale	1.403.115	2.457.807
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	248.699	-23.610			
B) Costi e oneri da attività diverse			B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse		
1. Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	0	0	1. Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	0	0
2. Servizi	0	0	2. Contributi da soggetti privati	0	0
3. Godimento beni di terzi	0	0	3. Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	0	0
4. Personale	0	0	4. Contributi da enti pubblici	0	0
5. Ammortamenti	0	0	5. Proventi da contratti con enti pubblici	0	0
6. Accantonamenti per rischi ed oneri	0	0	6. Altri ricavi, rendite e proventi	0	0
7. Oneri diversi di gestione	0	0	7. Rimanenze finali	0	0
8. Rimanenze iniziali	0	0			
Totale	0	0	Totale	0	0
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	0	0			
C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi			C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi		
1. Oneri per raccolte fondi abituali	0	0	1. Proventi da raccolte fondi abituali	0	0
2. Oneri per raccolte fondi occasionali	0	466.754	2. Proventi da raccolte fondi occasionali	0	735.983
3. Altri oneri	0	0	3. Altri proventi	0	0
Totale	0	466.754	Totale	0	735.983
Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi (+/-)	0	269.229			
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali			D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali		
1. Su rapporti bancari	14.341	11.669	1. Da rapporti bancari	55	276
2. Su prestiti	0	0	2. Da altri investimenti finanziari	150.873	68.104
3. Da patrimonio edilizio	0	0	3. Da patrimonio edilizio	1.115	0
4. Da altri beni patrimoniali	0	30.275	4. Da altri beni patrimoniali	0	0
5. Accantonamenti per rischi ed oneri	193.135	2.250	5. Altri proventi	0	0
6. Altri oneri	0	0			
Totale	207.476	44.194	Totale	152.043	68.380
Avanzo/disavanzo attività finanzia.patrimoniali (+/-)	-55.433	24.186			
E) Costi e oneri di supporto generale			E) Proventi di supporto generale		
1. Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	22.104	0	1. Proventi di supporto generale	0	0
2. Servizi	143.989	263.176	2. Proventi da distacco del personale	0	0
3. Godimento beni di terzi	24.551	48.680	3. Altri proventi di supporto generale	6.803	58.947
4. Personale	0	44.469	Arrotondamenti	2	0
5. Ammortamenti	0	0			
6. Accantonamenti per rischi ed oneri	0	10.663			
7. Altri oneri	141.143	15.051			
8. Accantonamento riserva vincolata per decisione organi ist.li	0	0			
9. Utilizzo Riserva vincolata per decisione organi istituzionali	0	0			
Arrotondamenti	0	0			
Totale	331.787	382.039	Totale	6.805	58.947
Avanzo/disavanzo attività supporto generali (+/-)	-324.982	-323.092			
TOTALE ONERI E COSTI	1.693.679	3.374.404	TOTALE PROVENTI E RICAVI	1.561.963	3.321.117
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	-131.716	-53.287			
Imposte	9.003	8.399			
Avanzo / disavanzo d'esercizio (+/-)	-140.719	-61.686			
Totale a pareggio	1.561.963	3.321.117	Totale a pareggio	1.561.963	3.321.117

INSIEME PER TUTELARE I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

COME SOSTENERCI

Noi Tuteliamo i Diritti di Bambini e Adolescenti e con il Vostro Aiuto Continueremo a Farlo

COSA PUOI FARE TU

5x1000

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

Donazione

Puoi fare un **bonifico bancario** sul conto intestato a SOS Il Telefono Azzurro, presso Unicredit Banca, IBAN: IT28A0200802480000101257157 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: IT77I0760102400000000550400 intestato a SOS Il Telefono Azzurro Onlus

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

Lasciti

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

Regali

Puoi scegliere i regali di Telefono Azzurro.

Volontariato

Puoi diventare volontario di Telefono Azzurro.

COSA PUÒ FARE LA TUA AZIENDA

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

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

Diventare **partner** di Telefono Azzurro.

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

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

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

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

CONTATTI

Presidenza

ufficio.presidenza@azzurro.it

Per informazioni e comunicazioni dei nostri sostenitori

info@azzurro.it
02.550271

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

Per Servizio civile

serviziocivile@azzurro.it

Sito web

www.azzurro.it

Social Media



Chiama



Chatta con noi



Scrivici



Clicca e segnala



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

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

GRAZIE

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

Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Ente Morale riconosciuto

C.F. 92012690373

Via Copernico 1

20125 Milano

www.azzurro.it

Per proteggere l'identità dei bambini e dei soggetti citati nel presente documento le fotografie e i nomi utilizzati non rappresentano necessariamente le persone descritte nel testo.

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

35
A N N I



**Telefono
Azzurro**
Dalla parte dei Bambini

www.azzurro.it