

Quanto Ancora?

COVID - 19 storie

La pandemia vista dal Servizio 114 Emergenza Infanzia



**Telefono
Azzurro**
Dalla parte dei Bambini

Prefazione del Prof. Ernesto Caffo

Presidente di Telefono Azzurro
Membro della Commissione Pontificia per la
Tutela dei Minori

La pandemia da COVID-19 ha colpito e stravolto ogni aspetto delle nostre vite, determinando conseguenze sempre più evidenti con cui dovremo fare i conti sia nel breve termine, sia negli anni a venire.

Bambini e adolescenti sono stati indubbiamente una delle categorie più penalizzate dagli effetti indiretti della pandemia, in particolare a causa delle restrizioni adottate per contenerne la diffusione. Quest'ultime infatti hanno stravolto la loro normale quotidianità, imponendo la necessità di ridisegnare tempi, spazi e relazioni.

Nel contesto delle privazioni che bambini e adolescenti hanno subito, spicca l'interruzione delle attività scolastiche: un importante fattore di rischio per il loro benessere. La scuola è infatti luogo di fondamentale importanza, non solo per la formazione, ma anche per lo sviluppo e il confronto relazionale. A soffrirne maggiormente sono stati quei bambini e adolescenti in situazioni pregresse di svantaggio, come gli studenti con specifiche esigenze educative, o provenienti da famiglie in difficoltà. Molti di loro non hanno potuto usufruire della Didattica a Distanza, o necessitavano di percorsi educativi personalizzati che non è stato possibile implementare da remoto per la mancanza di dispositivi elettronici, o di una connessione ad Internet adeguati.

Ad aggravare il quadro si aggiunge la crisi socio-economica innescata dalla pandemia, che ha aumentato il tasso di disoccupazione, incidendo così su molte famiglie italiane, alcune delle quali si trovavano già in estrema difficoltà.

Ciò non influisce solo sugli adulti, ma sta amplificando il disagio vissuto da molti bambini e adolescenti, che percepiscono la preoccupazione per la mancanza di certezza per il futuro, anche all'interno dell'intero sistema familiare.

A causa della chiusura delle scuole e della riduzione delle attività dei servizi del territorio, per molti bambini e adolescenti è inoltre venuta a mancare la possibilità di segnalare eventuali problematiche e di ricevere l'adeguato supporto di cui avrebbero avuto bisogno. Purtroppo, non tutti ricevono infatti comprensione e rassicurazione all'interno della famiglia, trovandosi soli e senza riferimenti.

Quello che spesso è mancato in questi mesi di pandemia è il dialogo con i ragazzi e l'ascolto dei loro bisogni, aspetti che per Telefono Azzurro sono invece, da sempre, centrali.

È proprio per questo motivo che, anche durante questo periodo, è stata essenziale l'attività di ascolto competente e aiuto concreto di Telefono Azzurro. Un ascolto attivo, in grado di cogliere il disagio anche di quei ragazzi che non chiedono aiuto in modo diretto.

Questo volume vuol rappresentare un segno di ripartenza, nell'immutato obiettivo di costruire una rete di comune impegno che metta al centro l'ascolto e la tutela di bambini e adolescenti. Ciò è possibile solo attraverso la collaborazione tra le varie realtà a servizio dei giovani, a partire dalle scuole, che costruisca percorsi di sostegno in grado di aiutare bambini e adolescenti a ritrovare speranza e fiducia nel futuro e nella possibilità di realizzarsi a partire dalle proprie capacità.

Prof. Ernesto Caffo



Quanto Ancora - COVID - 19 storie. La Pandemia Vista dal Servizio 114 Emergenza Infanzia

Prefazione della Prof.ssa Elena Bonetti

Ministra per le Pari Opportunità e la Famiglia

L'emergenza sanitaria e socio-economica che stiamo vivendo ha lasciato, e continua a lasciare dietro di sé, ferite profonde. I bambini e gli adolescenti sono stati privati dei loro spazi di socialità e relazione e di tutti quei luoghi in cui fanno esperienza della loro dimensione di cittadinanza. Il prezzo che hanno pagato e che tuttora pagano è altissimo.

L'anno che abbiamo alle spalle ha visto crescere le disparità e le situazioni preesistenti di fragilità. Nel silenzio e nella solitudine delle mura domestiche, ha visto aumentare le violenze. Le chiusure, la didattica a distanza, l'uso ancora più robusto della rete e il peso aggravato dei carichi di cura hanno, di fatto, disegnato un tempo nuovo, segnato dal dolore e dalla complessità.

Le storie che "Quanto ancora?" ci racconta restituiscono il significato profondo di ciò che abbiamo vissuto, facendo emergere con nitidezza quell'altalena di emozioni che pervade la quotidianità nuova di bambini, adolescenti e famiglie: paura, incertezza, inquietudine per il futuro, ma anche speranza e desiderio grande di ricominciare. Sentimenti contrastanti, che chiedono a gran voce di essere ascoltati e di ricevere risposte. È il motivo per il quale oggi, ancor più che in passato, abbiamo il dovere di sostenere e investire nelle nuove generazioni, quelle che più di altre

hanno subito le conseguenze della pandemia. Per poter guarire le ferite sta a noi la responsabilità di dar voce e concretezza ai loro diritti, di promuovere la piena realizzazione di tutti i loro sogni e desideri. È, questo, il solo modo valido che abbiamo per garantire un futuro alla nostra comunità di domani. In questo gettare il cuore oltre l'ostacolo riusciremo soltanto se già oggi sapremo pensare, decidere e agire come comunità. Tutti insieme.

Mentre il nostro Paese riparte, la nostra priorità deve essere mettere in campo tutte le competenze e gli strumenti necessari per contrastare la povertà educativa, investire in modo straordinario nell'educazione e nella formazione sin dai primi anni di vita. Restituire uno sguardo di prospettiva ai nostri bambini e adolescenti, scegliendo il coraggio di politiche e interventi strutturali, non è soltanto giusto: è necessario.

Il nuovo Piano nazionale per l'Infanzia e l'Adolescenza avrà al centro questi assi strategici. È una sfida grande, che chiama ciascuno di noi a dare il proprio contributo per consentire al Paese di ripartire anche con lo sguardo dei bambini e dei ragazzi, che sono già oggi a pieno titolo cittadine e cittadini.

È la strada che merita tutto il nostro impegno e il coraggio di cui siamo capaci.

È il passo che la storia e l'avvenire ci chiedono.

Prof.ssa Elena Bonetti



Quanto Ancora - COVID - 19 storie. La Pandemia Vista dal Servizio 114 Emergenza Infanzia

Quanto Ancora

“Quanto ancora potrà peggiorare?”

“Quanto ancora aspettare?”

“Quanto ancora resistere?”

“Quanto ancora durerà?”

“Quanto ancora subire?”

“Quanto ancora...”

“Quanto ancora...”

“Quanto ancora...”

“Quanto ancora...”

“Quanto ancora...”

Quanto Ancora?

Covid-19 Storie

È forse la domanda che più spesso ci siamo sentiti fare dai bambini e ragazzi che abbiamo accolto e aiutato in questo anno di pandemia.

È una domanda che racchiude tanti interrogativi: quanto ancora durerà questa situazione, quanto ancora potrà peggiorare, quanto ancora dovrà resistere, quanto ancora dovrà aspettare per avere l'aiuto di cui ho bisogno. La durata, l'intensità, le fasi alterne di questa sfida di vita senza precedenti nell'epoca moderna hanno messo a dura prova bambini e ragazzi, adulti di riferimento, ma anche i professionisti quotidianamente impegnati nella tutela del loro benessere. Questa condizione ha infatti imposto la necessità di assolvere al dovere di proteggerli facendo ricorso ad un approccio liquido per rispondere alle richieste di aiuto con le risorse disponibili e le regole vigenti in quel preciso momento e in quello specifico territorio.

Tutto questo a fronte della richiesta di sempre: un aiuto immediato e concreto per le più diverse situazioni di pregiudizio e/o pericolo che il Servizio 114 Emergenza Infanzia gestisce, senza soluzione di continuità, da 18 anni, a ogni ora, ogni giorno.

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

Un approccio sistematico che ha richiesto di aggiungere alla costante professionalità e competenza, anche la capacità di stare nell'incertezza e supportare in questo bambini e ragazzi. Le storie che abbiamo scelto di condividere rappresentano il lato più difficile di questa pandemia vista con gli occhi del Servizio 114 Emergenza Infanzia, perché ci informano di quel momento in cui la difficoltà nello stare in un momento come questo ha valicato un limite. Un limite oltre al quale, però, è emersa la spinta giusta per porre una richiesta di aiuto.

Abbiamo pensato di raccontarle perché troppo poco si è detto dell'infanzia e dell'adolescenza in questo periodo, dei rischi a cui la salute mentale di bambini e adolescenti andrà incontro nel medio e lungo termine. Spinti dai quotidiani confronti con le storie dei bambini e ragazzi che ci contattano sentiamo tuttavia l'esigenza di combattere il rischio di dimenticare che questa esperienza ha anche permesso di vivere situazioni arricchenti con le quali, altrimenti, non ci saremmo misurati. Per questo pensiamo anche a ciò che di bello abbiamo incontrato: l'attenzione alle risorse e alle acquisizioni che nascono da ogni periodo di crisi, ampiamente intesa, consente infatti di affermare che, accanto a una rilevante quota di sofferenza, le storie che abbiamo gestito hanno raccontato anche di preziosi scenari.



Quanto Ancora - COVID - 19 storie. La Pandemia Vista dal Servizio 114 Emergenza Infanzia

Quanto Ancora?

Covid-19 Storie

Un tempo concesso.

Il tempo che i genitori e gli adulti di riferimento per i ragazzi hanno trascorso insieme, con annesse difficoltà, ha consentito di viversi ad ampio raggio e confrontarsi insieme su temi delicati, paure paralizzanti e strategie, talvolta non ancora evolutivamente disponibili, da mettere in campo.

Sperimentare l'arte del compromesso.

Negoziare spazi, fisici e non, ha richiesto di bilanciare esigenze talvolta molto differenti: grazie a cooperazione e creatività molte famiglie hanno, ad esempio, trovato un modo per salvaguardare sotto lo stesso tetto la riservatezza rivendicata da un adolescente e il bisogno di prossimità di un bambino.

Emozioni esplorate.

I genitori hanno dovuto fare i conti con le emozioni, più o meno espresse, dei propri figli, ma anche con il diritto di mostrare le proprie vulnerabilità di adulti di riferimento in un tempo storico così difficile. Bambini, ragazzi e adulti hanno imparato qualcosa l'uno dell'altro, accedendo ad una sfera emotiva minacciata dall'incertezza, dalla destabilizzazione delle abitudini da riscrivere, da equilibri da ritrovare, dall'inesorabilità del dolore. E con la necessità di resistere per un tempo indefinito.

Il significato del contatto.

La privazione forzata dalla fisicità ne ha potenziato il valore: dover stare lontani dagli affetti ha consentito di coltivare il desiderio di riaverli, ponendo le basi per una nuova grammatica delle relazioni in cui il corpo è tornato a rivestire un ruolo di centrale importanza.

Le opportunità dell'online.

La rete si è confermata grande protagonista di questo tempo, in grado di sopperire alla prepotente necessità di mantenere legami altrimenti non coltivabili. Una rete, sempre terreno fertile per situazioni di rischio, ma che si è anche attestata come fonte di molteplici attività da condividere e da fare insieme, ad esempio formative e ricreative.

Il ruolo della scienza.

Fronteggiare un evento di tale durata e caratura è significato anche fare i conti con frequenti sentimenti di scoramento. A fronte di prospettive incerte, praticare una necessaria fiducia nel futuro, ha consentito di sottolineare l'importanza di orientare lo sguardo verso le risposte della comunità scientifica, restituendone la dovuta centralità.

La salute come bene condiviso.

Un valore che mai come oggi è stato importante insegnare, e imparare, e che ha permesso anche ai più piccoli di esercitare un margine di responsabilità estremamente formativo.



Quanto Ancora - COVID - 19 storie. La Pandemia Vista dal Servizio 114 Emergenza Infanzia

Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Stretti nelle mura di casa

Oltre il limite, al di là delle limitazioni

Un inferno senza porte

Perchè non tornate a prendermi?

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Luca, adescato online durante le ripetizioni

La fiducia tradita di Giulia

Nuovo messaggio da "Jessie Chloe"

Mentre ascoltavamo, l'orrore all'improvviso

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

L'angoscia in casa

Paura del contatto

La lontananza e la solitudine di Flavio

Una situazione incontenibile

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il papà di Katia

Contatti inaspettati

Domenica mattina

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

La distanza come dimensione di sicurezza

La DAD come occasione per chiedere aiuto

Il peso della solitudine

Bullismo a distanza

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto





Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto

Stretti nelle mura di casa

Caso n. 01

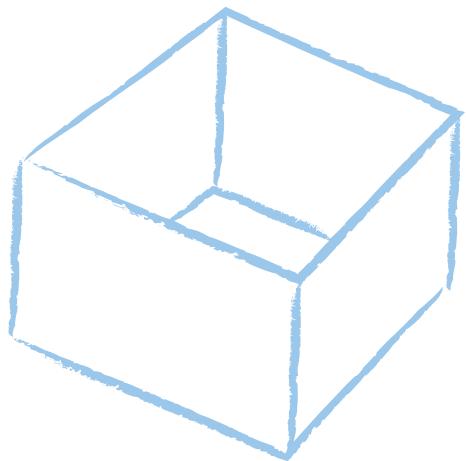
Gaia ha 13 anni e chiama il Servizio 114 Emergenza Infanzia raccontando di sentirsi "molto preoccupata, ho bisogno di parlare con qualcuno, mi sento malissimo!". L'operatore accoglie Gaia, rassicurandola di avere tutto lo spazio necessario per parlare della sua situazione.

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

“Per questo è sempre nervoso, più del normale e mi spaventa moltissimo.”

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

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



Oltre il limite, al di là delle limitazioni

Caso n. 02

Il sig. Marco, nonno di un ragazzo di 14 anni di nome Carlo, chiama il Servizio 114 e racconta che il nipote viene percosso “con sberle e pugni” dal proprio padre. Quest’ultimo è solito picchiare anche la moglie, mamma di Carlo, quando la stessa si intromette nei litigi tra padre e figlio allo scopo di cercare di calmare la situazione.

Il sig. Marco afferma che, poco prima di contattare il Servizio 114, Carlo lo ha chiamato in lacrime a seguito di un nuovo episodio di violenza subito. In particolare, racconta che il padre lo ha “colpito più volte in testa e in faccia” e ha “dato schiaffi forti” alla moglie che ha cercato di fermarlo.

Estremamente preoccupato, il nonno ha quindi detto a Carlo “di uscire di casa e scappare da me, anche se non si può uscire per il virus, non potevo lasciarlo lì in quelle condizioni”.

Gli ho detto di uscire di casa e scappare da me, anche se non si può uscire per il virus, non potevo lasciarlo lì in quelle condizioni.

Il nipote ha ascoltato il consiglio e si è recato a casa del nonno, ove si trova nel corso della chiamata al 114 Emergenza Infanzia. Il sig. Marco riferisce “io Carlo lo aiuto, lo consolo, ma ho bisogno di aiuto. Questa storia va avanti da anni e da quando sono chiusi in casa succede tutti i giorni”.

Il nonno continua raccontando che la madre del minore vorrebbe rivolgersi ad un centro antiviolenza ma non ha il coraggio di farlo, in quanto teme che, una volta scoperto, il marito possa reagire in modo incontrollato e “ha paura che la possa ammazzare di botte”.

Il sig. Marco riporta che al momento della chiamata il nipote ha il viso gonfio per le percosse subite poco prima ed aggiunge di sentirsi profondamente in pensiero anche per la madre di Carlo, rimasta a casa propria.



Un inferno senza porte

Caso n. 03

“Io sono grande, lo so, ma ho bisogno di un aiuto per mia sorella che è troppo piccola per difendersi da una situazione che ormai è insostenibile”. Esordisce così Filippo, un ragazzo di 20 anni, che scrive sul numero Whatsapp del Servizio 114 per condividere la preoccupazione per l'elevata conflittualità tra i propri genitori.

La sorellina di 8 anni, Elisabetta, accusa fortemente la situazione, in quanto la madre e il padre sono soliti picchiarsi vicendevolmente in sua presenza nei momenti di forte litigio. Filippo racconta “lei vede cose che nessuno, a qualsiasi età, dovrebbe vedere. Si spaventa, piange, viene da me e mi chiede cosa stia succedendo”.

I litigi hanno luogo tutti i giorni e Filippo aggiunge che, a causa dell'isolamento, “sono aumentati e peggiorati in intensità, è davvero terribile. La casa si è trasformata in un inferno, senza porte per uscire”. Il ragazzo confida inoltre all'operatore di temere che le circostanze raccontate possano influire negativamente sulla serena crescita della propria sorellina.

Lei vede cose che nessuno, a qualsiasi età, dovrebbe vedere. Si spaventa, piange, viene da me e mi chiede cosa stia succedendo.

Si spaventa, piange, viene da me e mi chiede cosa stia succedendo. Io cosa dovrei dire? Mentirle? Non so spiegarle cosa stia succedendo, perché neanche io capisco come siamo arrivati a tutto questo”. In particolare, il giorno del contatto con il Servizio 114, Filippo riferisce che i genitori si sono scontrati per ragioni futili e “mia madre ha dato uno schiaffo a mio padre e lui l'ha spinta contro il muro, si sono detti cose orrende, si recriminano di tutto e ora non si parlano, poi però so già che ricominceranno. Come succede ogni volta. Ecco perché Elisabetta è confusa, oltre che spaventata”. Filippo racconta che Elisabetta si spaventa enormemente durante tali episodi e si chiude a piangere nella sua stanza, non uscendo per molto tempo nonostante i suoi tentativi di rassicurarla.

Perchè non tornate a prendermi?

Caso n. 04

Il sig. Paolo, papà di una bambina di 7 anni di nome Miriam, chiama il Servizio 114 Emergenza Infanzia "nel panico, la mia è una situazione che sembra surreale, ma in questo periodo tutto è surreale". Racconta infatti che i primi di marzo, lui e la propria moglie, insieme alla piccola Miriam, si sono recati a Perugia dai nonni per trascorrere il weekend.

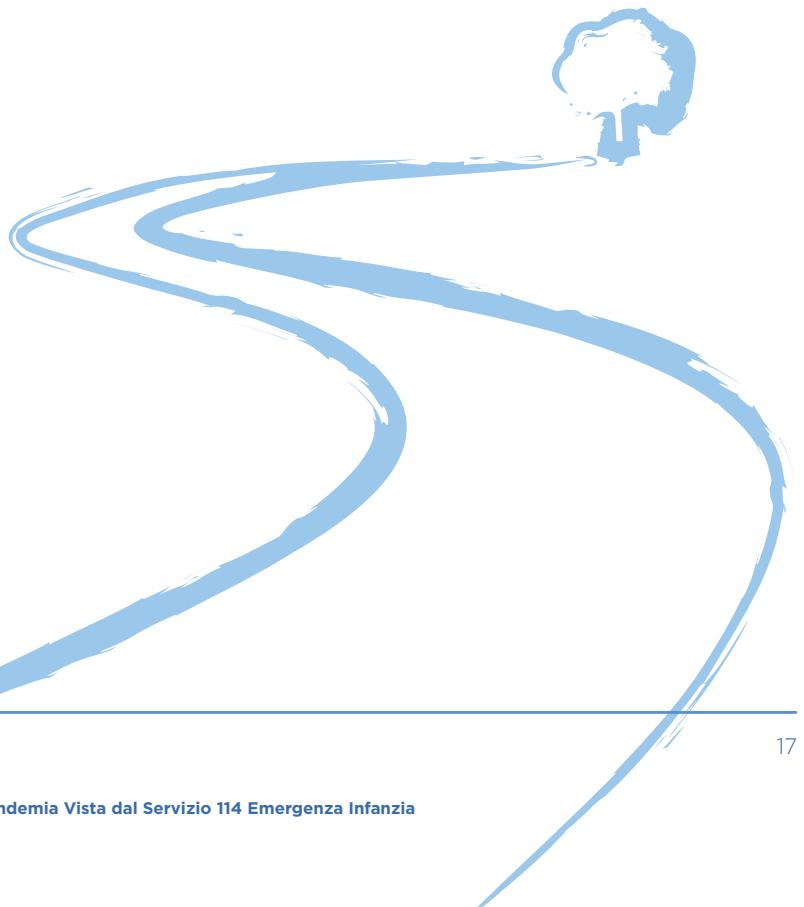
Considerata la chiusura delle scuole, i genitori hanno deciso di lasciare Miriam con i nonni, con l'intento di andare a riprenderla dopo qualche giorno.

“Non ha una spiegazione comprensibile per l'assenza così prolungata dei suoi genitori.”

Nel corso della settimana, tuttavia, è stato emesso il Decreto emergenziale contenente il divieto di spostarsi e, pertanto, il sig. Paolo e la propria moglie non sono riusciti a tornare per riprendere Miriam "siamo di Milano e dovremmo necessariamente uscire dalla regione, ma ci stanno trattando come se chiedessimo di commettere un reato".

Le Forze dell'Ordine interpellate dal sig. Paolo hanno infatti negato la possibilità di andare a prendere la bambina a Perugia e anche quella di farla accompagnare dai nonni a Milano, stante la mancanza di assoluta necessità dello spostamento.

Il sig. Paolo si dichiara fortemente in pensiero, in quanto la bambina si trova lontana da ormai due settimane e non ha con sé vestiti a sufficienza, nemmeno i propri giochi, ma soprattutto "non ha una spiegazione comprensibile per l'assenza così prolungata dei suoi genitori".



Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Uno degli aspetti con i quali ognuno di noi si è trovato a confrontarsi a fronte delle limitazioni imposte dalle misure di contenimento della pandemia da COVID-19 è stato certamente la condivisione di spazi, non solo fisici, talvolta anche limitati. Sebbene il distanziamento sociale e l'invito a limitare le uscite il più possibile siano indubbiamente strumenti essenziali per la lotta al virus, gli stessi hanno un impatto sulla quotidianità di tutti, incidendo sul benessere anche dei più piccoli, specialmente dei bambini che vivono in contesti già connotati dalla presenza di fattori di rischio e di pregiudizio (Bradbury-Jones, 2020). Le misure di contenimento, come il lockdown, rischiano infatti di favorire che la conflittualità intrafamiliare si accenda o si esacerbi tra le mura domestiche. I cambiamenti nella routine familiare hanno condotto soprattutto ad un elevato rischio di "burnout" genitoriale, a causa della mancata corrispondenza tra gli obblighi di cura richiesti dalla funzione parentale e le risorse disponibili per far fronte ai doveri predetti. La letteratura in materia ha rilevato come i genitori che si trovino ad affrontare periodi di forte stress abbiano più probabilità di porre in essere condotte violente o maltrattanti, con effetti negativi a breve e lungo termine in capo ai bambini coinvolti (Griffith, 2020). La pandemia ha inoltre incrementato la disoccupazione e le difficoltà economiche all'interno dei nuclei familiari, entrambi fattori che tendono ad esasperare situazioni di violenza, maltrattamento

e sfruttamento. Il massivo ricorso al telelavoro, inoltre, ha posto i genitori nella condizione di dover conciliare la propria occupazione con la cura dei figli, elevando il rischio che possano svilupparsi circostanze di trascuratezza e incuria (Bullinger et al., 2020). Il confinamento presso la propria abitazione ha impedito peraltro alle famiglie di accedere ai supporti esterni su cui avevano sempre potuto fare affidamento, primi fra tutti i nonni che, soprattutto in Italia, ricoprono un ruolo fondamentale nel benessere familiare. È verosimile ritenere che l'isolamento, le preoccupazioni inerenti la salute e l'impossibilità di fare riferimento a figure fidate nella gestione dei figli, abbiano concorso in qualità di fattori di rischio ad inasprire conflitti e violenza intrafamiliare, in particolar modo in situazioni che già presentavano elementi di vulnerabilità (Caffo et al., 2020).

Nel panorama italiano, è inoltre opportuno osservare che la normazione di emergenza ha contribuito all'aumento di incomprensioni in ambito familiare e le numerose richieste pervenute al servizio di orientamento legale del 114 Emergenza Infanzia lo hanno dimostrato. Questo a fronte del complesso bilanciamento che è stato necessario trovare tra diritto alla bigenitorialità e diritto alla salute nelle situazioni regolamentate da provvedimenti giudiziari disciplinanti il diritto di visita del minore (quotidianogiuuridico.it, 2020), nonché nelle situazioni più varie in cui si è reso necessario il ricongiungimento familiare.

La difficoltosa gestione dei relativi spostamenti si è posta inevitabilmente in contrasto con la protezione della salute pubblica, motivando in più occasioni il ricorso all'Autorità Giudiziaria, che si è pronunciata differentemente a seconda del caso concreto fornendo interpretazioni non uniformi dei Dpcm che si sono susseguiti nel tempo (quotidianogiuridico.it, 2020).

La pandemia ha pertanto reso evidente come il mantenimento di adeguati strumenti di tutela dell'infanzia sia una delle più significative sfide generate dall'emergenza sanitaria.

Una sfida alla quale ogni attore impegnato nel campo è tenuto a non sottrarsi.

Uno dei principali effetti collaterali dell'interruzione delle interazioni sociali è stata la profonda limitazione dei contatti tra i bambini e le categorie di potenziali segnalanti di situazioni critiche, conflittuali o pregiudizievoli (Pereda & Díaz-Faes, 2020), in particolare la scuola, i professionisti della cura e gli ambienti di socializzazione secondaria. Soprattutto nella primissima fase dell'emergenza sanitaria, ad esempio, la chiusura delle scuole ha portato di fatto alla sospensione della principale fonte di segnalazione alle agenzie territoriali, mentre il posponimento di ogni visita non urgente in campo sanitario ha impedito ai professionisti di individuare e prevenire violenza e maltrattamenti (Humphreys et al., 2020). Inoltre, le drastiche limitazioni all'operato dei servizi sociali, nonché la chiusura dei centri educativi diurni, hanno ridotto

il monitoraggio delle situazioni di vulnerabilità, accentuate pertanto dalla mancanza di supporto da parte dei professionisti della tutela (Fontanesi et al., 2020). In casi numerosi, le restrizioni ai movimenti ed al contatto sociale hanno impedito che i servizi territoriali potessero condurre visite domiciliari o appuntamenti in sede, trasferendo, quando possibile, tali adempimenti online o su mezzo telefonico (UNICEF, 2020).

A fronte dell'indebolimento dei meccanismi territoriali di segnalazione e gestione dei casi di pregiudizio, il ruolo dei Servizi di Ascolto, Consulenza ed Emergenza operanti tramite Linee telefoniche e piattaforme online è risultato cruciale. Le stesse sono infatti rimaste operative in gran parte del mondo, come parimenti ha garantito Telefono Azzurro, rappresentando un punto di riferimento solido che si è rivelato particolarmente determinante in quelle situazioni in cui l'accesso ai formali metodi di segnalazione è stato fortemente limitato (Petrowski et al., 2020).

Infine, non va dimenticato che l'impatto finanziario della pandemia rischia con ogni probabilità di intaccare le risorse a disposizione degli Stati per far fronte ai drammatici effetti della violenza e del maltrattamento sullo sviluppo psicofisico dei minori, con il concreto pericolo che ciò vada ad influire negativamente sugli obiettivi posti dall'Agenda ONU 2030 (Maalla M'jid, 2020).

Bibliografia

- Bradbury-Jones, C. (2020). The pandemic paradox: The consequences of COVID-19 on domestic violence, Journal of Clinical Nursing, Vol. 29, Issue 13-14 July 2020, Pag. 2047-2049.
- Bullinger, L.R., Raissian, K.M., Feely, M., Schneider, W. (2020). The Neglected Ones: Time at Home During COVID-19 and Child Maltreatment.
- Caffo, E., Scandroglio, F., Asta, L. (2020). Debate: COVID-19 and psychological well-being of children and adolescents in Italy. Child and Adolescent Mental Health. 2020 Sep;25(3):167-168.
- Fontanesi, L., Marchetti, D., Mazza, C., Di Giandomenico, S., Roma, P., Verrocchio, M.C. (2020). The effect of the COVID-19 lockdown on parents: A call to adopt urgent measures, Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy, Vol. 12, No. S1, S79 -S81.
- Griffith, A.K. (2020). Parental Burnout and Child Maltreatment During the COVID-19 Pandemic. Journal of family violence, 1-7. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s10896-020-00172-2>.
- Humphreys, K.L., Myint, M.T., Zeanah, C.H. (2020). Increased Risk for Family Violence During the COVID-19 Pandemic, Pediatrics July 2020, 146 (1) e20200982.
- Maalla M'jid, N. (2020). Hidden scars: the impact of violence and the COVID-19 pandemic on children's mental health. Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health 14, 33.
- Pereda, N., Díaz-Faes, D.A. (2020). Family violence against children in the wake of COVID-19 pandemic: a review of current perspectives and risk factors. Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health 14, 40.
- Petrowski, N., Cappa, C., Pereira, A., Mason, H., Daban, R.A. (2020). Violence against children during COVID-19 - Assessing and understanding change in use of helplines, Child Abuse & Neglect, 104757.
- UNICEF (2020). Protecting Children from Violence in the Time of COVID-19: Disruptions in prevention and response services.
- <https://www.quotidianogiuридico.it/documents/2020/05/12/lesempio-del-diritto-di-visita-nel-periodo-dell-emergenza-COVID-19-la-giurisprudenza>.
- <https://www.quotidianogiuридico.it/documents/giuridico/2020/04/22/COVID-19-la-salute-pubblica-prevale-sul-diritto-di-visita-del-minore>.





Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto

Luca, adescato online durante le ripetizioni

Caso n. 05

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

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

Una sera Luca ha dimenticato il cellulare in salotto ed è lì che ho visto comparire sullo schermo il nome di Francesco, più e più volte.

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

Nel mese di marzo, il Servizio 114 accoglie la chiamata di un Professore, referente del bullismo in una scuola secondaria di primo grado, che chiede un confronto dopo essere venuto a conoscenza “di una situazione di grande rischio che coinvolge più minori”. Il Professore racconta di aver appreso che Marco, un ragazzo di 15 anni, ha condiviso su Whatsapp una fotografia ritraente un’altra alunna dell’Istituto, Giulia di 12 anni, con il corpo nudo.

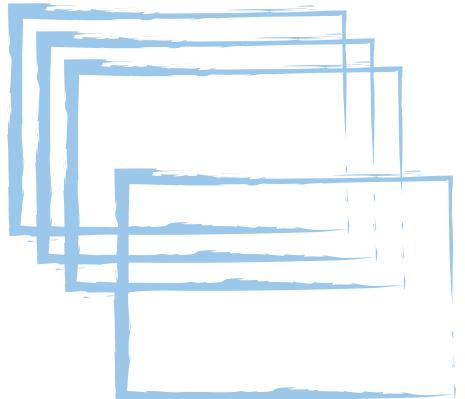
**Sembra la foto fatta durante una videochiamata, penso senza il suo consenso.
Si capisce che è lei.**

La foto di Giulia, in atteggiamenti sessualmente esplicativi con Marco, non ritrae il suo volto, ma è chiaramente riconducibile a lei “ci sono il suo nome e cognome nello screenshot con la foto, sembra la foto fatta durante una videochiamata, penso senza il suo consenso. Si capisce che è lei”.

Dal racconto del Professore emerge che Marco ha condiviso la foto all’interno di un gruppo Whatsapp di cui fanno parte alcuni compagni di classe della minore. Il padre di un compagno di classe di Giulia, vedendo la foto della minore nella chat del figlio, l’ha inviata ad una insegnante la quale, a sua volta, l’ha spedita al chiamante. Il Professore condivide le proprie difficoltà nella gestione della situazione “ne ho parlato anche con la Dirigente, ma adesso come facciamo? La scuola è chiusa per il Covid, non sappiamo bene quando riapre”.

Il Professore pensa a come comportarsi “vorrei comunque dire ai genitori che lo scambio di fotografie è cosa comune tra i ragazzi, ma che non si rendono conto dei rischi”; questo, continua il Professore, al fine di sottolineare che quanto accaduto si colloca nella scoperta ed esplorazione della propria sessualità, soprattutto in un momento dove i contatti con i pari sono fortemente limitati “dal vivo”.

Supportato e rinforzato nel suo intento, l’operatrice condivide con il Professore l’importanza di comprendere anche come stia Giulia “si è vero, chissà come sta lei e se lo sa! Poi nei gruppi Whatsapp della classe è un attimo che le fotografie girino” risponde il Professore. Quest’ultimo sottolinea infine quanto sarebbero cruciali interventi di formazione e sensibilizzazione per gli studenti “è una forte esigenza come adulti di riferimento per i ragazzi essere pronti a confrontarsi con loro su tematiche così delicate come l’esplorazione della sessualità online”.



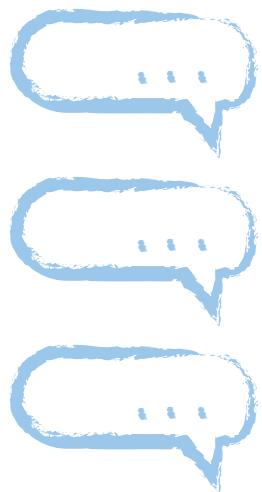
Nuovo messaggio da “Jessie Chloe”

“Una persona mi minaccia online, potete chiamare qualcuno per favore?”: così Brian, 16 anni, chiede aiuto tramite la chat del Servizio 114. Il ragazzo racconta “stamattina durante la DAD mi annoiavo, allora sono entrato su KIK e ho chattato con una signora americana che non conoscevo”. Durante la chat la donna, registrata sulla piattaforma KIK con il nome Jessie Chloe “mi ha chiesto foto di parti intime” e “mi ha promesso di mandarmi subito dei soldi”, spiega il ragazzo. Brian, ingannato dalla proposta della donna, ha subito mandato “foto dei miei genitali”, specificando “i genitali senza i

Una persona mi minaccia online, potete chiamare qualcuno per favore? Sono entrato su KIK e ho chattato con una signora americana che non conoscevo.

vestiti, il petto e il corpo”, per un totale di “circa 30 foto, continuava a chiedermele promettendomi più soldi”. Dal racconto del minore emerge che in alcune foto era con il volto visibile “mi si vede la faccia, alcune sono allo specchio e si vede bene. E alla fine i soldi non mi sono mai arrivati, anzi lei ora li chiede a me per non diffondere le foto”. Questo materiale è stato inoltre condiviso via Whatsapp “mi ha dato il suo numero e gliele ho mandate lì. Ha un prefisso americano e parla inglese, lei dice che è canadese ma non so altro di lei”, afferma Brian. Il ragazzo dice di non aver inviato denaro alla donna e di non avere intenzione di farlo, ma di essere molto spaventato. Inoltre Brian riferisce di “essere sicuro che è una signora” perché avrebbe ricevuto dalla stessa “delle sue foto intime”, in alcune delle quali sarebbe “visibile la faccia, ma magari non sono foto sue”.

Successivamente la donna ha “ricattato” il minore “mi chiede i soldi, continua a minacciarmi e dice che se non mando i soldi lei manda le foto a tutti, ai miei genitori che si arrabbieranno e ai miei compagni che mi prenderanno in giro, dice che ha i miei contatti di Facebook e può entrare nel mio Whatsapp, sono finito”. Durante la chat con Brian, il minore riceve ulteriori messaggi dalla donna “con un conto alla rovescia, quando scade il conto lei manda le mie foto a tutti”. Brian scrive al 114 senza averne parlato con nessuno, neanche con i propri genitori “non ci riesco a dirglielo, non ce la faccio. Però ho pensato che se girano le foto, posso dire che è stato un fotomontaggio? Oppure dire alla donna che ho fatto una denuncia anche se non è vero. La faccio per finta. I miei genitori non devono sapere niente”. Brian si mostra preoccupato in particolare per la reazione che potrebbero avere i genitori “vedrà che mi dicono che sono un cretino e che mi so solo mettere nei guai, come fanno sempre”.



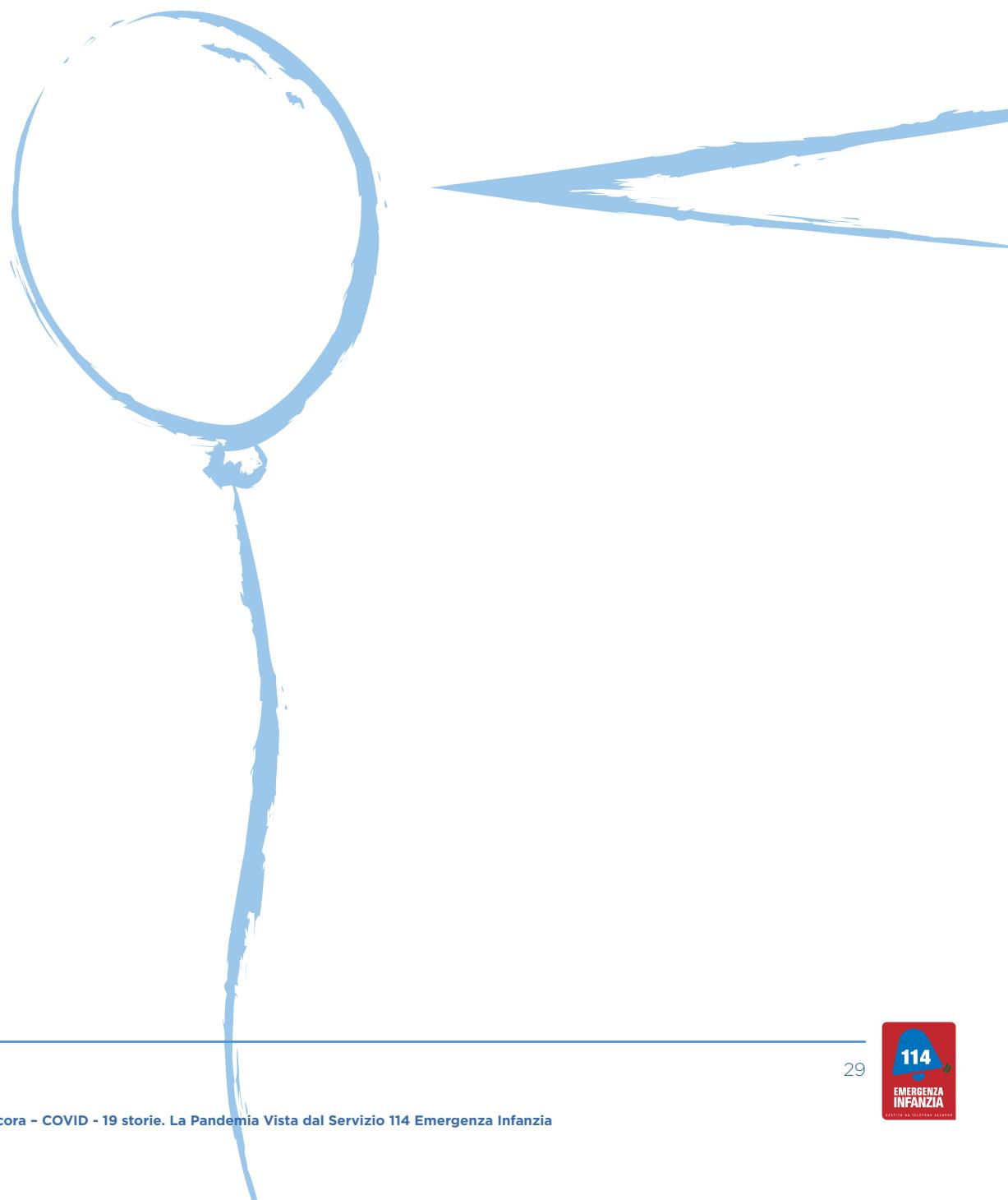
Mentre ascoltavamo, l'orrore all'improvviso

Una signora chiama il Servizio 114 dicendo di aver appena assistito ad “un video molto esplicito, una violenza su una bimba di tre anni, durante la quale la bambina aveva un rapporto orale con un adulto”. La chiamante spiega che nel pomeriggio stava prendendo parte ad un “incontro con l'autore” tramite piattaforma Zoom, promossa da una biblioteca della propria città, e che insieme a lei erano collegate circa altre 90 persone. Durante la presentazione dell'autore è improvvisamente “comparso un video a tutto schermo, è stata una cosa di pochi secondi, poi la cosa è stata interrotta da chi gestiva il collegamento”.

“È comparso un video a tutto schermo, è stata una cosa di pochi secondi, poi la cosa è stata interrotta da chi gestiva il collegamento.”

Tale video avrebbe ripreso “la parte bassa di un uomo e una bambina che stava compiendo una fellatio”. La segnalante specifica che la minore sembrava “non forzata, cioè l'uomo non la stava costringendo, era come se lei si fidasse di lui”. In una seconda ripresa, si sarebbe vista la medesima minore “coricata su un letto, e un uomo che si avvicinava con un'erezione e arrivava poi una seconda bambina”.

A questo punto il video è stato interrotto e la segnalante ha immediatamente abbandonato la stanza Zoom, impressionata da quanto appena visto. La segnalante riferisce altresì che “il video era senza audio, io non ho sentito niente, nemmeno le persone parlare, ma è stato orrendo, mi creda”, esprimendo profondo disagio per la natura dei contenuti del video.



Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

La situazione di emergenza sanitaria da COVID-19, avendo determinato la sospensione, la riduzione, o la modifica di gran parte delle attività quotidiane di bambini e ragazzi, ha incrementato il loro uso della tecnologia e dei mezzi di comunicazione (Manojlovic et al., 2020). È importante ricordare che la fase di sviluppo che coinvolge i minori tra i 10 e i 18 anni circa è caratterizzata in modo peculiare dall'importanza della relazione con i pari e dalla ricerca di indipendenza dai genitori; questo periodo è infatti spesso associato ad una maggiore percezione di isolamento (Laursen & Hartl, 2013). Le ricerche hanno rilevato anche che gli adolescenti con una rete sociale di riferimento, riescono a far fronte con maggior efficacia a momenti di crisi e malessere (Ronen et al., 2016). In questa situazione, quindi, molti ragazzi hanno provato ad auto-regolare le proprie emozioni, connesse alla condizione di isolamento e preoccupazione per la situazione di emergenza, utilizzando in particolare i social media fino a triplicare nel 2020 il tempo di utilizzo rispetto agli anni precedenti (BIK, 2020). Questi strumenti rappresentano ad oggi la risorsa primaria per far fronte alla mancanza di ordinarie relazioni sociali e tale aspetto, insieme alla possibilità di trascorrere del tempo giocando

online o proseguire nelle attività scolastiche, ha reso essenziali gli strumenti digitali, oltre che fruibili anche dai più piccoli (endviolence.org, 2020). Pur riconoscendone e promuovendone l'importanza, l'aumento del tempo trascorso online è tuttavia associato anche ad una maggiore esposizione dei ragazzi ai rischi della rete. L'uso improprio di Internet può infatti esporre i ragazzi a situazioni rischiose tra le quali il cyberbullismo, la visione di contenuti non appropriati alla loro età, l'oversharing, fino ad arrivare allo sfruttamento sessuale online (UNICEF, 2020). Europol (2020) ha rilevato un aumento considerevole nella diffusione di Child Sexual Abuse Material (CSAM) online nell'ultimo anno, in particolare nei mesi di Marzo e Aprile, a causa delle maggiori restrizioni per la gestione dell'emergenza. Solo ad Aprile 2020 il National Center for Missing and Exploited Children ha registrato 4 milioni di report di presunto CSAM, rispetto a un milione dello stesso mese dell'anno precedente. L'età delle vittime è inoltre diminuita: l'89% di esse ha un'età compresa tra i 3 e 13 anni (BIK, 2020).

Va inoltre rilevato che il tempo trascorso online dai ragazzi è stato talvolta mancante della supervisione da parte di adulti, anch'essi impegnati

nella ridefinizione in Rete delle proprie attività, per esempio lavorative. Questo sembra aver favorito l'aumentare delle situazioni di rischio, tra cui la condivisione di immagini con contenuto sessuale tra pari, che rischiano di essere diffuse tra i ragazzi senza il consenso degli interessati, o di essere intercettate da child sex offenders. Questi ultimi inoltre, confinati nelle loro abitazioni senza la possibilità di viaggiare, sembrano aver tratto vantaggio dalla solitudine e dall'isolamento di molti minori sulla Rete (Europol, 2020).

Durante la pandemia da COVID-19 nel 2020 le Forze dell'Ordine e molte helplines hanno rilevato un aumento di segnalazioni e richieste di aiuto connesse ad abuso sessuale sulla rete e diffusione di CSAM (NCMEC, 2020). Inoltre Interpol (2020) ha recentemente coniato il termine "Zoom bombing", per fare riferimento al recente e frequente fenomeno emerso durante la pandemia, segnalato numerose volte anche al 114 Emergenza Infanzia, che ha visto l'inserimento improprio di estranei in una videoconferenza/videolezione in corso condividendo CSAM. La letteratura mostra inoltre che il 13% dei minori vittime di abuso sessuale online soffre, nel tempo, di problemi connessi all'area della salute mentale; di questi il 53,3%

presenta atti autolesivi, ideazione suicidaria e/o tentativi di suicidio (Hailes et al., 2019). Da una ricerca di Telefono Azzurro in collaborazione con Doxa Kids (2020) è emerso che il 29% dei genitori ritiene che il tempo trascorso nell'online durante i mesi di pandemia nel 2020 sia eccessivo. Un genitore su 5 ha notato difficoltà a coinvolgere il proprio figlio/i propri figli in attività che non prevedano l'utilizzo di un device; il 16% pensa che possa essere aumentata la possibilità di esporsi a rischi quali cyberbullismo, sexting e hate speech. Il 14% dei genitori tra i 14 e i 18 anni riferisce che il proprio figlio legge troppe notizie sul tema del COVID-19. L'isolamento e l'iper utilizzo della rete, unito al talvolta limitato monitoraggio da parte di adulti di riferimento, impegnati e preoccupati per la situazione sanitaria ed economica, o altre figure come insegnanti e amici, ha inoltre aumentato la difficoltà a condividere situazioni di rischio da parte di bambini e ragazzi, i quali sono stati meno accompagnati a navigare tra le risorse e i pericoli dell'online (eSafety, 2020); questi adulti di riferimento infatti giocano un ruolo chiave nella concretizzazione della richiesta di aiuto e segnalazione in merito a situazioni di potenziale pregiudizio a danno di minori (Interpol, 2020).

Bibliografia

- BIK. (2020, 12). Better Internet for Kids. Tratto da <https://www.betterinternetforkids.eu/practice/hotlines/article?id=6764946>.
- endviolence.org. (2020). Tratto da endviolence.org: COVID-19 and its implications for protecting children online.pdf.
- eSafety. (2020). esafety.gov.au. Tratto da https://www.esafety.gov.au/sites/default/files/2020-04/aus-global-parent-online-safety-advice_1.pdf.
- Europol. (2020). COVID-19: Child Sexual Exploitation. Europol.
- Europol. (2020). Exploiting isolation: offenders and victims of online child sexual abuse during the COVID-19 pandemic.
- Interpol. (2020). Threats and trends. Child sexual exploitation and abuse.
- Hailes, H.P., Yu, R., Danese, A., & Fazel, S. (2019). Long-term outcomes of childhood sexual abuse: an umbrella review. *The Lancet Psychiatry*, 6(10), 830-839.
- Laursen, B., & Hartl, A. (2013). Understanding loneliness during adolescence: developmental changes that increase the risk of perceived social isolation. *Journal of Adolescence*, 36, 1262-1268.
- Manojlovic, M., Morton, T., & Tommasino, S. (2020). Ensuring the Safety of Children in the Digital World. (A. & Group, A cura di) *The Business and Human Rights Review*, Issue 8.
- NCMEC - National Center for Missing and Exploited Children. (2020). COVID-19 and missing & exploited children.
- Ronen, T., Hamama, L., Rosenbaum, M., & al. (2016). Subjective well-being in adolescence: the role of self-control, social support, age, gender, and familial crisis. *Journal of Happiness Studies*, 17, 81-104.
- Telefono Azzurro. (2020). La Salute Mentale dei Bambini e degli Adolescenti in Tempi di Coronavirus. *Telefono Azzurro & Doxa Kids*, 20 Novembre 2020. Tratto da: https://azzurro.it/wp-content/uploads/2020/12/Pubblicazione-20-novembre_DEFINITIVO_Rev.pdf.





Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto

L'angoscia in casa

Caso n. 09

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

“

Vivono nell’angoscia; la madre dà in escandescenza, ha strappato i libri dei compiti dei bambini e ha scritto su dei post-it le regole per tenere pulita la casa.

”

La minore, durante lo sfogo con la zia, le confida che “la mamma è impazzita” e che si sentirebbe spaventata in quanto “vivono nell’angoscia” spiegando che “la madre dà in escandescenza, ha strappato i libri dei compiti dei figli e ha scritto su dei post-it le regole per tenere pulita la casa”. Rispetto alle riferite violenze fisiche, la zia dei ragazzi racconta “Clara mi ha detto che la madre l’ha picchiata ma non so di più, sono agitata”, argomentando “so che la madre pochi giorni fa ha tirato un bicchiere al padre e l’ha rotto, davanti a loro”. Si pongono domande al fine di approfondire lo stato di benessere psicofisico della madre dei

ragazzi prima di questo periodo di cambiamento e la chiamante afferma “stava bene, era seguita in una struttura, ma adesso per il Covid ha dovuto interrompere, è cambiato tutto nell’ultimo periodo”. La madre dei minori ha inoltre espresso rabbia e opposizione rispetto alle misure di isolamento che deve seguire e, pertanto, la zia teme che possa “dare in escandescenza, so che negli ultimi giorni ha minacciato il suicidio e continua a ripeterlo, a urlare che si vuole togliere la vita davanti ai figli”.



Paura del contatto

Caso n. 10

Benedetta, minore di 13 anni, scrive in chat al Servizio 114 raccontando di essere stata picchiata dal padre poco prima del contatto. Benedetta riferisce che l'eccessiva preoccupazione del genitore per l'igiene lo ha portato a "picchiarla violentemente", fino ad arrivare a stringerle le mani al collo, accusandola di aver toccato gli oggetti presenti in casa senza essersi lavata le mani. Nello specifico, Benedetta racconta che il padre "mi ha detto di fargli controllare le mani e poi mi ha dato tanti pugni". Esplorando l'eventuale presenza di segni sul corpo della minore quali esito del riferito abuso subito, Benedetta risponde "non lo so, so solo che mi fa tanto male".

“

Sono davvero a pezzi, non so dove andare a sbattere la testa non è un bel periodo, questa cosa sta distruggendo la mia voglia di vivere.

”

La minore prosegue nel proprio racconto scrivendo di essere in un pianto incontrollabile e riferendo che il proprio padre in altre occasioni l'ha "minacciata di morte" per aver "parlato vicino" al cibo che stava cucinando. Benedetta racconta che la situazione è peggiorata da quando è in corso l'emergenza sanitaria, in quanto il padre prova una forte preoccupazione per il contagio.

La minore aggiunge che tale condotta violenta da parte del genitore è agita talvolta anche nei confronti della madre che prova a difenderla.

Benedetta esprime un forte disagio, raccontando all'operatrice di sentirsi impaurita rispetto a come si potrebbe comportare il genitore, tanto da essere

arrivata ad avere pensieri relativi al suicidio "ho pensato anche più volte al suicidio, ci ho pensato in tutti quei momenti in cui mi sentivo giù, penso che potrei prendere tante pillole". Benedetta riferisce di aver avuto questi pensieri in quanto "sono davvero a pezzi, non so dove andare a sbattere la testa, non è un bel periodo, questa cosa sta distruggendo la mia voglia di vivere".



La lontananza e la solitudine di Flavio

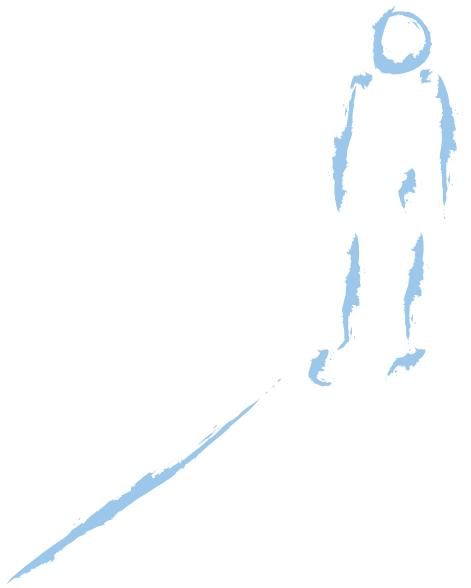
Flavio ha 15 anni e scrive in chat raccontando di sentirsi distante dagli altri “mi mancano i miei amici, non poter stare con loro, fare le cose che facevamo prima, andare nei nostri posti preferiti”. Flavio prosegue raccontando che questa sensazione la prova anche a casa con i propri genitori e che è insorta nel momento del lockdown dovuto all'emergenza sanitaria da COVID-19 “certo, preferivo stare con i miei amici in giro, ma se ci penso bene mi mancano anche le cose fatte con i miei genitori, quando uscivamo per andare dai nonni, quando facevo la spesa con la zia e prima di tornare a casa andavamo a prenderci un gelato”. Prima del lockdown Flavio racconta di non aver mai provato questo tipo di sensazioni e durante l'isolamento si è reso conto di non condividere con

“Non è che non vedendoci per tutto questo tempo le cose possono cambiare?”

i genitori quanto vorrebbe; Flavio si sente triste per non poter passare del tempo insieme a loro perché impegnati con il lavoro “è un paradosso, siamo stretti come sardine, ma ognuno deve fare le proprie cose ed è come se fossimo lontani”. A tal proposito, Flavio esprime di sentirsi “in difficoltà a riprendere i normali rapporti con gli amici” sentendosi rifiutato “non è che non vedendoci per tutto questo tempo le cose possono cambiare?”.

Tale vissuto è ricondotto dal minore ad un forte senso di solitudine che non saprebbe come gestire, un sentimento nuovo, che lo spaventa e lo mette a dura prova.

Il minore aggiunge, terrorizzato per questo, che a fronte di tale disagio è arrivato a “pensare alla morte per la prima volta come possibilità”. Tale pensiero anticonservativo non è accompagnato da progettualità concreta, ma affatica Flavio e lo spaventa in un periodo già così difficile da gestire.



Una situazione incontenibile

Sul numero Whatsapp del Servizio 114 Emergenza Infanzia si accoglie il contatto da parte di Rebecca, di 14 anni, che esordisce dicendo “questa situazione è ormai al limite e io non ce la faccio più. Mi sto spegnendo, la testa mi dice cose che mi fanno paura, ho bisogno di aiuto”. Rebecca racconta di una grave situazione di trascuratezza a danno proprio e dei propri fratelli di anni 4 e 7, entrambi disabili, ad opera della propria madre la quale avrebbe peraltro “continue discussioni” con il padre. Rebecca racconta di vivere in un contesto abitativo di grave inidoneità, dovuto al fatto che il padre ha perso il lavoro in concomitanza con l'emergenza

“Piango tutti i giorni, la situazione è peggiorata e mi sento in depressione quasi tutto il tempo.”

Fortemente motivata a stare meglio, la minore aveva intrapreso un percorso di sostegno presso un centro socio-sanitario che, tuttavia, è stato ad oggi interrotto a causa dell'emergenza sanitaria “mi sento sola, senza riferimenti”.

sanitaria e, pertanto, il nucleo familiare versa in una precaria situazione finanziaria “come se fosse servito altro a peggiorare questa situazione”.

Rebecca riferisce che a causa della situazione in casa “piango tutti i giorni, la situazione è peggiorata e mi sento in depressione quasi tutto il tempo” e che per il forte stress “ho chiazze sulla pelle, perdo i capelli, perdo l'appetito”.

In aggiunta, a domande volte ad esplorare più da vicino il vissuto di Rebecca, la minore condivide di aver talvolta fatto ricorso all'autolesionismo, procurandosi tagli sul braccio con “una lametta”. In merito a ciò, Rebecca spiega “ho molte cicatrici, anche grandi, dovute ai tagli”.



Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Le conseguenze derivanti dalla pandemia da COVID-19 hanno avuto un notevole impatto sul benessere di bambini e adolescenti, già impegnati nei loro importanti compiti evolutivi (Courtney et al., 2020; Zhou, 2020).

Tali effetti variano in base a fattori di vulnerabilità quali la fase dello sviluppo, la presenza di pregresse problematiche connesse alla salute mentale, la condizione socio-economica familiare, ma anche l'avere genitori affetti dal virus, o che lavorano in prima linea in ambito socio-sanitario. In particolare, dalla letteratura emerge che i bambini più piccoli (dai 3 ai 6 anni di età) presentano più facilmente ripercussioni sul loro sviluppo emotivo e sociale in conseguenza allo stress esperito dai genitori per le difficoltà economiche, lavorative o nella gestione stessa dei figli (Singh et al., 2020).

Si è riscontrato infatti, in questa fase dello sviluppo, maggior bisogno di vicinanza fisica e preoccupazione sulla possibilità di essere stati la causa del contagio dei propri cari (Rapporto ISS COVID-19 n. 43/2020). Bambini e ragazzi dai 6 ai 18 anni esperiscono invece con maggiore probabilità sintomi quali difficoltà dell'attenzione e preoccupazione riguardo alla pandemia. In generale, bambini e adolescenti sperimentano un forte senso di incertezza, paura e isolamento, irrequietezza e ansia (Singh et al., 2020; Loades et al., 2020). Dalla ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids (2020) emerge come già a fine Aprile 2020 i genitori abbiano riscontrato diversi cambiamenti nei propri figli in riferimento al periodo di lockdown: la mancanza delle routines ha provocato dei

cambiamenti a livello comportamentale (25% dei genitori) e variazioni nel ritmo sonno veglia. Un genitore su 10 ha notato un cambiamento nelle abitudini alimentari dei figli, mentre altri hanno riscontrato un loro senso di disinteresse per le attività quotidiane.

Fermo restando che ogni bambino e ragazzo è unico e ha differenti necessità, ci sono tuttavia aspetti che possono rappresentare dei fattori di generale vulnerabilità in questo particolare contesto. Si pensi, ad esempio, ai minori che presentano maggiori difficoltà nel tollerare l'incertezza causata dalla pandemia, oppure ai minori con disturbi da deficit dell'attenzione e iperattività, i quali fanno fatica a dare significato a ciò che accade intorno a loro e a restare confinati in un unico ambiente come quello domestico, con effetti sull'aumento della loro iperattività. Anche per bambini e ragazzi con disturbi dello spettro autistico è più difficile adattarsi ai cambiamenti ambientali che provocano in loro agitazione ed esasperazione, rendendo difficile per i genitori poterli gestire. Infine, i bambini con disturbo ossessivo-compulsivo possono presentare una eccessiva preoccupazione relativa al contagio. Da non sottovalutare, sono inoltre le difficoltà che questi bambini possono incontrare nel seguire le regole e le istruzioni e nel comprendere la complessità della pandemia a fronte dell'impossibilità di uscire di casa per le usuali attività ricreative (Singh et al., 2020). Altri aspetti di fragilità che il contesto pandemico ha contribuito ad esacerbare, riguardano quei

bambini e ragazzi che sperimentano difficoltà familiari sia da un punto di vista relazionale, sia per quel che concerne gli aspetti socio-economici. (Marques de Miranda et al., 2020)

Tali vissuti di conflittualità e/o precarietà infatti, possono generare condizioni di stress prolungato, con notevoli ripercussioni sullo sviluppo e sulla salute mentale, fortemente influenzati dal sistema familiare. Questi bambini e ragazzi hanno maggiori probabilità di sviluppare un basso senso di autoefficacia e bassa autostima che, senza un adeguato sostegno, possono portare a più consistenti problematiche di salute mentale (Danese & Smith, 2020). Inoltre, situazioni di stress prolungato durante le fasi dello sviluppo, rappresentano un fattore di rischio per lo sviluppo di psicopatologia nell'età adulta (Saggioro de Figueiredo et al., 2020; Duan et al., 2020).

Nondimeno, il prolungato stato di isolamento di bambini e adolescenti dai loro pari, dagli insegnanti e dagli altri familiari o adulti di riferimento, aggrava la frustrazione e la noia, quali fattori fondamentali nel rinforzare i pensieri negativi dovuti alla distanza sociale. La solitudine, infatti, è un sentimento doloroso per bambini e adolescenti, per i quali la socialità rappresenta un bisogno fondamentale nello sviluppo della propria identità (Loades et al., 2020). Riconoscere i sintomi di ansia e depressione in bambini e ragazzi è spesso difficile per i genitori, poiché possono apparire comportamenti normali, specialmente negli adolescenti che tendono a tenere per sé i propri sentimenti (NSPCC, 2020). Per quel che concerne i minori con pregresse

problematiche connesse alla salute mentale, i dati precedenti al COVID-19 mostravano che il 10% dei bambini e il 20% degli adolescenti riportava un disturbo di tipo psicopatologico. Il quadro sembra essersi esacerbato durante la pandemia: nel nostro Paese gli accessi al pronto soccorso per motivi di autolesionismo e suicidio sono aumentati, fino a rappresentare in alcuni casi una richiesta superiore persino alle possibilità di accoglienza (Vita.it, 2021). Tale dato si combina con le evidenze scientifiche che dimostrano l'incidenza degli eventi di vita stressanti o avversi sulle condotte autolesive e/o sui tentati suicidi. La pregressa presenza di problematiche psicopatologiche aumenta pertanto, nel contesto della pandemia, il rischio di mettere in atto agiti anticonservativi (Saggioro de Figueiredo et al., 2020; Hoekstra, 2020).

In ultima analisi, la ridotta accessibilità alle strutture socio-sanitarie nel contesto pandemico sembra rappresentare un fattore che influisce trasversalmente sulle varie condizioni di vulnerabilità. In tale scenario, la parziale o totale chiusura dei servizi territoriali quali servizi di supporto alla salute mentale, centri residenziali, o centri educativi ha, infatti, riportato un carico notevole alle famiglie con conseguente esacerbazione non solo della sintomatologia nei minori stessi, ma anche di eventuali problematiche intrafamiliari (Fegert et al., 2020).

Bibliografia

- Courtney, D., Watson, P., Battaglia, M., Mulsant, B.H., & Szatmari, P. (2020). COVID-19 impacts on child and youth anxiety and depression: challenges and opportunities. *The Canadian Journal of Psychiatry*, Vol. 65(10), Pages 688-691.
- Danese, A., Smith, P. (2020). Debate: Recognising and responding to the mental health needs of young people in the era of COVID-19. *Child and Adolescent mental Health*, Vol. 25 Sep 2020, Pages 169-170.
- Duan, L., Shao, X., Wang, Y., Huang, Y., Miao, J., Yang, X., & Zhu, G. (2020). An investigation of mental health status of children and adolescents in China during the outbreak of COVID-19. *Journal of affective disorders*, 275, 112-118
- Fegert, J.M., Vitiello, B., Plener, P.L., Clemens, V. (2020). Challenges and burden of the Coronavirus 2019 (COVID-19) pandemic for child and adolescent mental health: a narrative review to highlight clinical and research needs in the acute phase and the long return to normality. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 2020 May Vol. 12 Pages 14:20.
- Gruppo di lavoro ISS Salute mentale ed emergenza COVID-19. Indicazioni ad interim per un appropriato sostegno della salute mentale nei minori di età durante la pandemia COVID-19. Versione del 31 maggio 2020. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2020. (Rapporto ISS COVID19 n. 43/2020).
- Hoekstra, P.J. (2020). Suicidality in children and adolescents: lessons to be learned from the COVID-19 crisis. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 2020 Vol. 29, Pages 737-738.
- Loades, M.E., Chatburn, E., Higson-Sweeney, N., Reynolds, S., Shafran, R., Brigden, A., Linney, C., McManus, M.N., Borwick, C., Crawley, E. (2020). Rapid Systematic Review: The Impact of Social Isolation and Loneliness on the Mental Health of Children and Adolescents in the Context of COVID-19. *J Am Acad Child Adolesc Psychiatry*, 2020 Nov; Vol. 59(11)Pages 1218-1239.
- Marques de Miranda, D., da Silva Athanasio, B., Sena Oliveira, A. C., & Simoes-E-Silva, A. C. (2020) How is COVID-19 pandemic impacting mental health of children and adolescents? *Int J Disaster Risk Epub* 2020 Sep 10.
- Saggioro de Figueiredo, C., Capucho Sandre, P., Lima Portugal, L.C., Mázala-de-Oliveira, T., Da Silva Chagas, L., Raony, I., Soares Ferreira, E., Giestal-de-Araujo, E., Araujo Dos Santos, A., Oliveira-Silva Bomfim, P. (2020). COVID-19 pandemic impact on children and adolescents' mental health: Biological, environmental, and social factors. *Prog Neuropsychopharmacol Biol Psychiatry*, 2021 Mar 2;106:110171.
- Singh, S., Roy, D., Sinha, K., Parveen, S., Sharma, G., Joshi, G. (2020). Impact of COVID-19 and lockdown on mental health of children and adolescents: A narrative review with recommendations. *Psychiatry Res*, 2020 Nov; 293: 113429.
- Telefono Azzurro. (2020). La Salute Mentale dei Bambini e degli Adolescenti in Tempi di Coronavirus. *Telefono Azzurro & Doxa Kids*, 20 Novembre 2020. Tratto da: https://azzurro.it/wp-content/uploads/2020/12/Pubblicazione-20-novembreDEFINITIVO_Rev.pdf.
- <https://www.nspcc.org.uk/about-us/news-opinion/2020/childline-coronavirus-counselling/>.
- <http://www.vita.it/it/article/2021/01/14/londa-lunga-del-covid-sugli-adolescenti-va-affrontata-adesso/157969/?fbclid=IwAR3MSIJI6wJTISUKcrqlFHSu8l3mVGsw4IGpswPXf5DgaUUB8ZYzevm9-Lk>.
- Zhou, X. (2020). Managing psychological distress in children and adolescents following the COVID-19 epidemic: A cooperative approach. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(S1), S76–S78





Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto

Il Papà di Katia

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

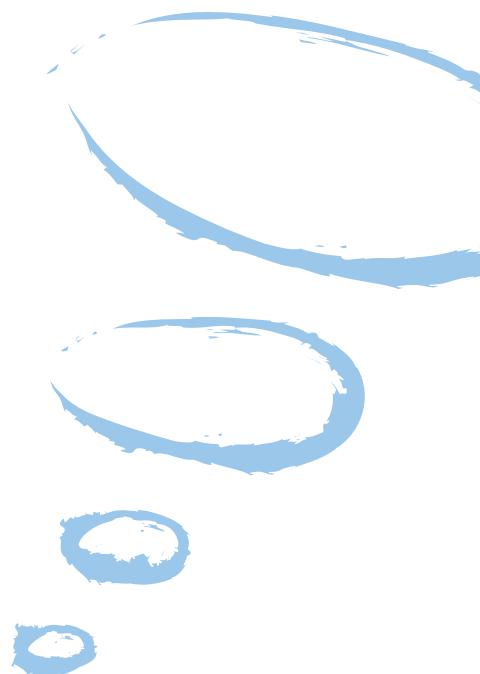
“

**Poco fa mio figlio mi ha detto di una ragazza di 15 anni, Katia, che ha conosciuto qualche tempo fa e che è violentata dal padre.
In questo periodo, stando a casa per la quarantena, questa cosa succede quasi tutti i giorni.**

”

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

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



Contatti inaspettati

Caso n. 14

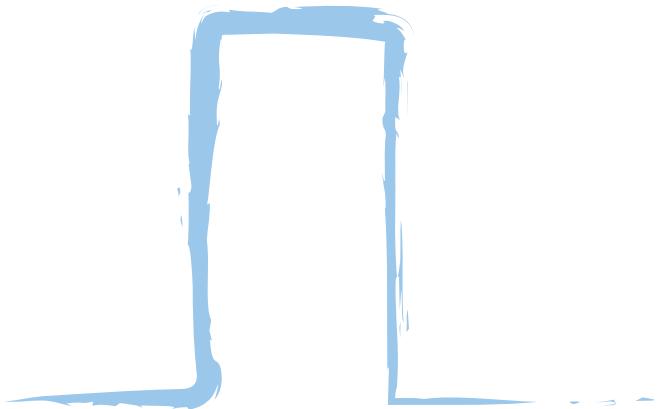
Il sig. Franco chiama il Servizio 114 per chiedere un aiuto in merito ad una situazione di pregiudizio a danno della figlia Eleonora, di anni 16. In grande difficoltà emotiva, il genitore racconta che la sera precedente, in occasione del proprio compleanno, ha riunito alcuni amici presso la propria abitazione, e tra questi vi era il sig. Mauro, amico di famiglia da tempo; per via del coprifuoco imposto dal DPCM, quest'ultimo si è trattenuto per pernottare a casa della famiglia del chiamante. La mattina del contatto al Servizio 114, Eleonora racconta al papà quanto accaduto la sera prima “piangendo ci ha raccontato di averlo trovato nel suo letto”.

“Non abbiamo mai avuto problemi con questa persona. Siamo davvero sconvolti. E se lo avesse fatto anche con altri minori?”

Scosso e imbarazzato nel raccontare quanto accaduto, il sig. Franco prosegue dicendo che la figlia “ci ha detto che durante la notte, si è spostato dal divano dove lo avevamo sistemato, alla sua stanza. Mia figlia ha detto che si sentiva paralizzata, che non capiva cosa stesse succedendo, mi scusi ma non riesco proprio a continuare”.

L'operatrice accoglie e contiene il comprensibile disagio espresso dal genitore, supportandolo nel proseguire “Eleonora ci ha detto che si muoveva nel letto e le toccava le gambe con le mani, cercando di andare più su” e che “si stava tirando giù le mutande”. Il sig. Franco prosegue nel racconto affermando che non vi sarebbe stato ulteriore contatto fisico, in quanto Eleonora si è immediatamente sottratta ai tentativi di approccio da parte del sig. Mauro, abbandonando di corsa la propria stanza e rifugiandosi dai genitori.

Una volta assicuratisi che la figlia fosse in una situazione di sicurezza, il chiamante racconta di aver immediatamente “buttato fuori di casa” l'amico, aggiungendo di essere sconcertato per quanto accaduto e negando che siano mai accaduti episodi analoghi pregressi “non abbiamo mai avuto problemi con questa persona. Siamo davvero sconvolti. E se lo avesse fatto anche con altri minori?”.



Domenica mattina

Perviene sulla chat del Servizio 114 Emergenza Infanzia un contatto da parte di una minore, Teresa di 12 anni, per segnalare la situazione di presunto pregiudizio di una sua amica, Rachele di 13 anni “sono tanto confusa e anche molto spaventata. Vi contatto per una mia amica, posso parlare io per lei?”. Teresa viene accolta dall’operatrice e supportata nel descrivere il motivo della sua preoccupazione: la minore racconta che l’amica Rachele vive poco distante insieme alla mamma Alice e al papà Marco. Teresa confida di essere molto preoccupata per l’amica “forse ho aspettato troppo, ma avevo paura di fare dei casini”, in quanto spesso vede sul suo corpo “dei lividi”. Rispetto ai lividi, Rachele inizialmente aveva raccontato all’amica “che era caduta e si era fatta male”, ma poi ha confessato “che il padre picchia lei e la madre”; spiega Teresa “non ce la faceva più a mentire e ha capito che ero preoccupata per lei e che infondo non credevo alla sua versione.

Sono tanto confusa e anche molto spaventata. Vi contatto per una mia amica, posso parlare io per lei?

Soprattutto nell’ultimo periodo è così triste che io farei qualsiasi cosa per riavere la mia amica di prima”. Successivamente, la minore aggiunge che Rachele le avrebbe confidato anche che “la domenica quando la madre va a messa, il padre comincia a toccarla. Sua mamma è molto religiosa e l’appuntamento domenicale è fisso”.

La sig.ra Alice, madre di Rachele, non è a conoscenza di quanto accade durante la sua assenza nel giorno di domenica.

Teresa, scrivendo di non riuscire a smettere di piangere e faticando a spiegare quanto l’amica le ha raccontato, dice “inizia a toccarla su tutto il corpo e le fa male. Una volta mi aveva detto che il padre l’aveva sbattuta sul letto e aveva cominciato a fare delle cose.... Ha cominciato a svestirla e anche lui si è tolto i vestiti, poi l’ha stuprata”. Tali episodi di abuso si sono verificati “tantissime volte”, racconta Teresa, fino alla chiusura delle chiese. Infatti, nel periodo di lockdown in cui le funzioni religiose erano state sospese, Rachele non si è più trovata nella condizione di subire gli abusi riferiti, in quanto la madre rimaneva sempre in casa con il resto della famiglia.



Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il 60% dei bambini nel mondo vive in paesi in cui si è andati incontro ad un lockdown totale o parziale, una misura che ha confinato le famiglie nelle proprie abitazioni insieme allo stress e all'ansia per quello che stava accadendo fuori dalle mura di casa (United Nations, 2020). L'isolamento e la stretta convivenza con gli adulti di riferimento dovuti alle misure adottate per il contenimento dell'emergenza sanitaria sono stati per alcuni minori un modo per sentirsi protetti, al sicuro e per trascorrere più tempo con i propri cari. Tuttavia, per alcuni di loro, casa non è sinonimo di sicurezza e protezione: l'abuso intrafamiliare è infatti la forma più comune di violenza di cui fanno esperienza bambini e ragazzi. Tra le forme di violenza intrafamiliare, l'abuso sessuale a danno di minori coinvolge fino al 17% dei maschi e fino al 31% di bambine e ragazze, con possibili gravi conseguenze sia nel breve che nel lungo termine (Tener et al., 2020). Circa due terzi degli abusi sessuali nell'infanzia avvengono all'interno del contesto familiare ad opera di un membro della famiglia o di qualcuno ad essa vicino, per la maggioranza da parte di persone di sesso maschile, sebbene il fenomeno coinvolga anche le donne; in un quarto dei casi il responsabile è un minore (Center Of Expertise On Child Sexual Abuse, 2018).

La letteratura ha rilevato che circa il 7,5% degli adulti riferisce di aver subito abuso sessuale entro i 16 anni, mentre dai dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia del 2019 emerge che nel 67% dei casi le vittime hanno un'età compresa tra 11 e 17 anni (Telefono Azzurro, 2020). È ragionevole considerare tali numeri come una stima minima del fenomeno, alla luce del fatto che l'essere vittima di abuso sessuale è spesso accompagnato da sentimenti ostacolanti la denuncia di quanto subito, come la vergogna, il senso di colpa e la difficoltà di confidare a qualcuno quanto vissuto (HM Government, 2021). I bambini e i ragazzi spesso provano paura per il proprio abusante, temono che possa accadere qualcosa di terribile alla propria famiglia se parlano con un membro di essa o se chiedono aiuto, o possono sentirsi sopraffatti dalle proprie emozioni come rabbia, confusione, senso di colpa, vergogna. Molte volte si sentono responsabili per ciò che accade, o non riconoscono la gravità di quanto vivono essendo manipolati da chi abusa di loro (NSPCC, 2020).

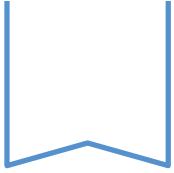
Il lockdown e l'isolamento forzato che hanno caratterizzato l'ultimo anno, hanno "esacerbato la natura stigmatizzante, riservata e segretata" (Tener et al., 2020) dell'abuso sessuale dentro il contesto familiare, rendendo ancor più difficoltooso

l'emergere di questo fenomeno e soprattutto la richiesta di aiuto avanzata dai minori stessi, o da figure per loro di riferimento esterne alla famiglia, come insegnanti, educatori e altri parenti. La situazione di stretta convivenza sembra pertanto aver forzato la condivisione continua di spazi tra gli adulti abusanti e le vittime, così come tra fratelli con comportamento sessualmente inappropriato, favorendo le possibilità che gli episodi di abuso sessuale si ripetessero con maggiore frequenza e intrappolando le vittime in contesti non protettivi, senza via di fuga (Tener et al., 2020).

Il lockdown dovuto all'emergenza sanitaria non ha solo contribuito ad aumentare il rischio di perpetrazione di abuso sessuale; in altri casi, il trascorrere più tempo da soli e senza i soliti impegni ha anche comportato che in alcuni giovani iniziassero ad affiorare ricordi angoscianti di abusi subiti nel passato.

L'abuso sessuale intrafamiliare vissuto nell'infanzia può infatti avere conseguenze durature anche nell'età adulta e può essere associato a problemi nell'area della salute mentale come Disturbo da Stress Post Traumatico, ansia, depressione, comportamenti a rischio come l'abuso di sostanze, comportamenti sessualizzati, difficoltà relazionali anche nell'intimità e maggiore vulnerabilità ad

altre situazioni di violenza e abuso (NSPCC, 2020). Dai dati 2019 del 114 Emergenza Infanzia emerge che il 12,9% dei minori vittime di abuso sessuale ha riportato anche problematiche connesse all'area della salute mentale. Di questi, 1 su 2 riferisce atti autolesivi, ideazione suicidaria e/o tentativi di suicidio (Telefono Azzurro, 2020). Nel possibile impatto di tali esperienze giocano un ruolo importante la durata dell'abuso, la frequenza, le strategie individuali messe in campo per far fronte alla situazione e il supporto ricevuto, in particolare da parte degli adulti di riferimento tutelanti (Center Of Expertise On Child Sexual Abuse, 2018). Per molti bambini e ragazzi i servizi di Ascolto, Consulenza e di Emergenza dotati anche di canali digitali per la gestione delle richieste di aiuto sono, specialmente durante questo periodo, un'occasione essenziale per cercare aiuto e, a volte, il primo confidente della storia di abuso che caratterizza la loro quotidianità (NSPCC, 2020).



Bibliografia

- Center Of Expertise On Child Sexual Abuse, (2018). csacentre.org.uk. Tratto da https://www.csacentre.org.uk/index.cfm/_api/render/file/?method=inline&fileID=CCB6D637-308F-4C6F-95DFOAC61E61E3AA.
- HM Government, (2021). Tratto da assets.publishing.service.gov.uk: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/955493/Tackling_Child_Sexual_Abuse_Strategy_2021.pdf.
- NSPCC, (2020). The impact of the coronavirus pandemic on child welfare: sexual abuse. Tratto da learning.nspcc.org.uk: <https://learning.nspcc.org.uk/media/2280/impact-of-coronavirus-pandemic-on-child-welfare-sexual-abuse.pdf>.
- Telefono Azzurro, (2020). Giornata Europea per la Protezione dei Minori Contro lo Sfruttamento e l'Abuso Sessuale. Tratto da: <https://azzurro.it/wp-content/uploads/2020/11/BROCHURE-ADULTI-ABUSO-SESSUALE-1.pdf>.
- Tener, D., Marmor, A., Katz, C., Newman, A., Silovsky, J., Shields, J., & Taylor, E. (2020). How does COVID-19 impact intrafamilial child sexual abuse? Comparison analysis of reports by practitioners in Israel and the US. *Child abuse & neglect*. 104779.
- United Nations, (2020). Policy Brief: The Impact of COVID-19 on children. Tratto da un.org: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_on_covid_impact_on_children_16_april_2020.pdf.





Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto

La distanza come dimensione di sicurezza

Angelica, una ragazza di 15 anni, chiama il Servizio 114 Emergenza Infanzia per una situazione di bullismo di cui è vittima da molti anni. Per Angelica, da quando ha iniziato il Liceo, l'andare a scuola è diventato "un incubo": in classe non ha amici e "i pochi compagni di classe che non mi offendono, mi hanno tolto il saluto". Questo, negli anni, ha fatto crescere in Angelica una grande sofferenza, tanto da averla portata all'autolesionismo, come unica forma per gestire il "senso di rifiuto" e di "solitudine" che prova in classe.

Al pensiero di stare a casa mi sento più sicura, ma prima o poi sono consapevole del fatto che dovrò riprendere

Negli anni, Angelica è stata seguita da una psicoterapeuta con la quale ha fatto un lungo percorso, attualmente in conclusione, che l'ha portata a interrompere gli agiti autolesivi e ad acquisire maggiore sicurezza in sé, aiutata anche dal fatto di aver frequentato negli ultimi mesi la scuola in didattica a distanza "al sicuro dai compagni di classe".

Ieri Angelica è tornata a scuola in presenza, per la prima volta dopo mesi ed "è successo il pandemonio": infatti, "appena entrata in classe, quando la prof ancora non c'era, i compagni hanno iniziato ad insultarmi, a dirmi che sono una cogliona, 'guarda che stavolta ti faccio sanguinare io e cose così'. Angelica racconta "io mi sono sentita malissimo e ho dovuto chiamare a casa i miei genitori" confidando "è stato come una bomba per me e ci sono ricaduta, mi sono tagliata di nuovo".

Angelica così racconta di essersi messa in contatto con la propria psicoterapeuta la quale le ha proposto di fornirle un "certificato per potere rimanere in DAD fino a che non mi sono emotivamente ristabilizzata", ma aggiunge che, a questa proposta, "la scuola mi ha detto che posso rimanere in DAD fino a fine gennaio" riportando pertanto la propria preoccupazione rispetto alla ripresa della scuola in presenza "al pensiero di stare a casa mi sento più sicura, ma prima o poi sono consapevole del fatto che dovrò riprendere. Questa cosa mi sta consumando".



La DAD come occasione per chiedere aiuto

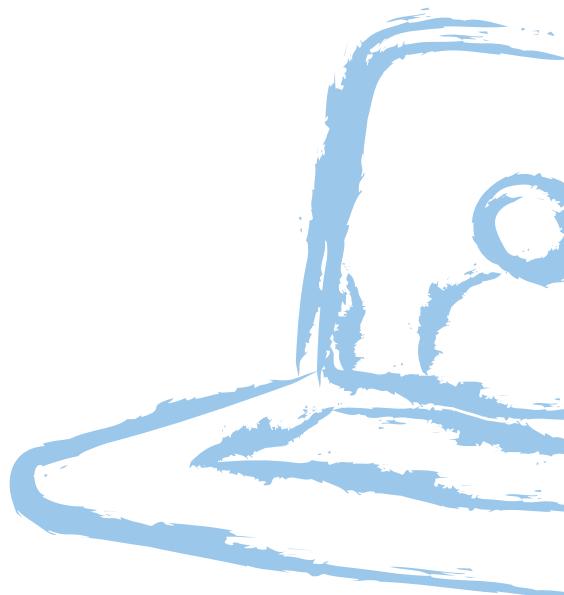
Zoe, una ragazza di 14 anni, scrive sulla Chat del Servizio 114 Emergenza Infanzia per chiedere “aiuto, vi prego” per una situazione di maltrattamenti subiti dalla madre. Zoe, come prima cosa, riferisce “i miei genitori mi trattano male, spesso mi picchiano”, specificando “ho paura di stare in casa”.

Zoe racconta che nella giornata precedente al contatto “mia mamma era arrabbiata mi stava seguendo ed avevo paura, allora mi sono chiusa in camera a chiave ma lei ha cercato di aprire, urlava fortissimo. Dopo ho aperto e mia mamma ha iniziato a darmi pugni, schiaffi, graffi a dire di volermi uccidere di botte”.

“Ho finto di dover fare dei compiti dal suo cellulare e ho pensato di contattarvi via Chat durante la lezione. Non avevo altri spazi per chiedere aiuto”

La minore esprime tutta la sua esasperazione “non ce la faccio più così, io ho paura di stare in casa”. Zoe inoltre racconta che la mamma, nel corso del medesimo episodio, “poi ha preso il mio telefono con il quale volevo chiamare per chiedere aiuto”. Esasperata dalla situazione e impossibilitata a chiedere aiuto, Zoe trova coraggio e creatività raccontando “ho finto di dover fare dei compiti dal suo cellulare e ho pensato di contattarvi via Chat durante la lezione. Non avevo altri spazi per chiedere aiuto”. A tal proposito, Zoe riferisce di utilizzare lo spazio della DAD come occasione per contattare il Servizio, chiedendo complicità alla propria insegnante per rimanere connessa durante la richiesta di aiuto a Telefono Azzurro.

Zoe riporta un profondo malessere per la situazione vissuta “non ce la faccio più, la situazione è troppo grave” ed aggiunge “va sempre peggio”. Così esasperata, triste e preoccupata da farsi del male “nel corso degli ultimi giorni, mi sono provocata una decina di tagli sul braccio sinistro utilizzando la lama di un temperino e ho rischiato che una prof se ne accorgesse durante una lezione nella quale mi ero distratta scoprendo il braccio”.



Il peso della solitudine

Marta, di 15 anni, scrive sul numero Whatsapp del Servizio 114 Emergenza Infanzia riportando una preoccupazione relativa all proprio vissuto in tema di didattica a distanza, riferendo “non so se posso farcela un altro mese a casa con la didattica a distanza. Sembra sia facile, ma è pesantissimo. All'inizio sembrava quasi di essere in vacanza, poi abbiamo capito che non è così”. Marta racconta di essere una ragazza sportiva e vivace e di vivere in un clima di perfetta armonia in famiglia, ma riporta che da circa “6 o 7 mesi” ha iniziato a compiere atti di autolesionismo per fare fronte al senso di solitudine generato dall'emergenza sanitaria in corso e dal dover affrontare la didattica a distanza. Marta infatti racconta “sono da sola e la DAD non mi permette di vedere altre persone e questo mi fa stare molto male”. Rispetto al proprio forte disagio Marta racconta “la prima volta era l'anno scorso, eravamo in isolamento.

“

Non ho mai pensato seriamente al suicidio. In fondo ci sono ancora tante cose che vorrei fare

”

Mi sentivo molto sola e avevo bisogno di sfogarmi così ho premuto le unghie dentro la pelle fino a formare dei solchi molto profondi e ho scoperto che mi aiutava”; proseguendo afferma “successivamente ho iniziato a fare la stessa cosa con la punta di un compasso o di una matita, oppure con la lametta di un temperino”. Con il Natale e la possibilità di incontrare gli amici più stretti, Marta ha interrotto gli agiti autolesivi, non avvertendo più il senso di solitudine che la pervadeva.

Con l'emissione del nuovo Decreto e la prospettiva di una nuova chiusura delle scuole, Marta afferma di essere molto preoccupata, tanto da riportare il timore di compiere agiti anticonservativi nel mese di solitudine che le si prospetta “non ho mai pensato seriamente al suicidio. In fondo ci sono ancora tante cose che vorrei fare, però all'idea di stare ancora un mese da sola non so come la mia mente potrebbe reagire. Non posso resistere altri mesi così, non ce la faccio”.

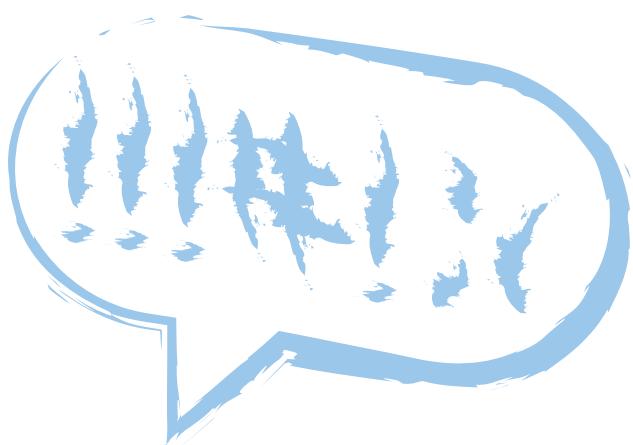
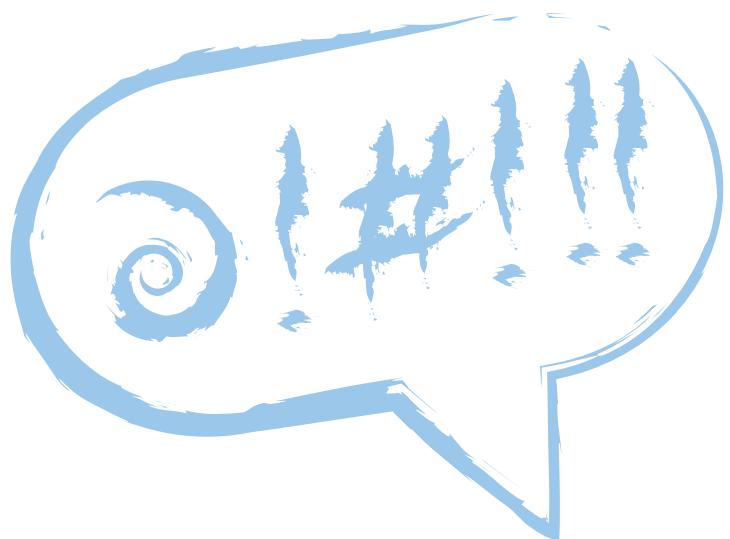
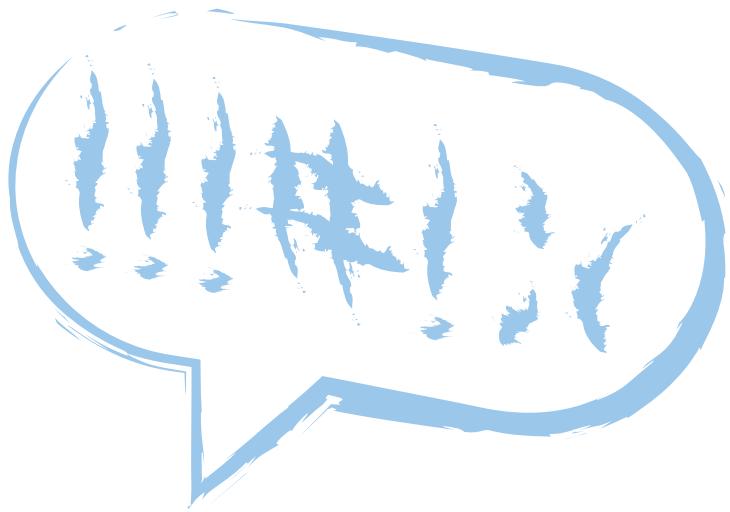
Bullismo a distanza

Caso n. 19

Chiama il Servizio 114 Emergenza Infanzia la sig.ra Lucia, mamma di Caterina, una ragazza di 15 anni per riferire una situazione di bullismo che coinvolgerebbe l'intero gruppo classe e che sarebbe emersa con l'avvento della didattica a distanza. La sig.ra Lucia riporta che durante le lezioni online, alcuni compagni di classe di Caterina sono soliti mandare sul gruppo Whatsapp della classe "apprezzamenti pesanti nei confronti degli insegnanti e commenti su come sono vestiti, su come sono fatti". I minori in questione, inoltre, sono soliti creare "delle vignette" utilizzando delle foto o dei video dei compagni di classe e degli insegnanti durante le interrogazioni e "poi mettono in rete queste prese in giro del momento in cui i compagni sono interrogati".

**Poi mettono in rete queste prese
in giro del momento in cui i
compagni sono interrogati.**

Tali comportamenti hanno generato forte malessere nel gruppo classe, esitante soprattutto in brutti voti dovuti all'ansia di esporsi a tali scherzi durante le interrogazioni. La sig.ra Lucia, in aggiunta, riporta che i compagni di classe in questione utilizzano una app in grado di "estromettere le ragazze mentre sono interrogate" dalla piattaforma della didattica a distanza, così che i docenti potessero mettere delle note o dei brutti voti alle compagne. Infine, la sig.ra Lucia racconta di come Caterina sia sempre andata a scuola volentieri e non abbia mai avuto alcun problema di socializzazione, ma dall'inizio della DAD, la stessa Caterina ha iniziato a risentire di tale contesto classe, tanto che l'utente racconta "Caterina non dorme, è agitata, trema e a scuola va male".



Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

La pandemia da COVID-19 ha creato la più grande interruzione dei sistemi educativi nel corso della storia, interessando quasi 1,6 miliardi di studenti in più di 190 paesi (United Nations, 2020).

Durante tale periodo, la maggior parte delle istituzioni educative in tutto il mondo ha annullato l'istruzione di persona e si è trasferita all'apprendimento e all'insegnamento a distanza. Secondo il report pubblicato dalle Nazioni Unite, la chiusura delle scuole e di altri spazi di apprendimento ha avuto un impatto sul 94% della popolazione studentesca mondiale, raggiungendo un picco del 99% nei paesi a reddito medio-basso (United Nations, 2020).

A tal proposito, il passaggio dalla didattica frontale tradizionale a quella da remoto ha accentuato i divari sociali, rendendo difficile l'accesso all'educazione di una buona parte di popolazione infantile. Questo "divario digitale" riguarda principalmente quelle famiglie che vivono in condizioni di svantaggio economico e sociale (Telefono Azzurro & Doxa Kids, 2020; Marques et. al. 2020). Inoltre, i crescenti studi scientifici evidenziano sempre di più come le chiusure scolastiche prolungate e le misure di contenimento durante la pandemia da COVID-19 possano aver generato implicazioni potenzialmente gravi su tutti gli aspetti dello sviluppo di un bambino, dalla salute fisica a quella psico-sociale, cognitiva e mentale e sulle relazioni familiari.

Per quanto riguarda gli effetti della DAD sull'apprendimento, un recente studio (Riva, 2020) ha evidenziato come nella didattica a distanza, i neuroni specchio, responsabili dell'empatia,

e i neuroni GPS, coinvolti nella memoria autobiografica, non vengano attivati. Questo comporta un impedimento nel creare legami con compagni e insegnanti durante le lezioni e una difficoltà nel fissare le esperienze formative nella memoria autobiografica, dimenticandole così più velocemente.

I dati raccolti nell'indagine di Telefono Azzurro e Doxa Kids (2020) sono in linea con quelli che si riscontrano in letteratura: il 18% dei genitori riferisce una condizione di isolamento dei figli, percentuale che si attesta al 25% in presenza di figli preadolescenti. La letteratura scientifica suggerisce che l'interazione sociale in ambito scolastico svolga un ruolo centrale nell'acquisizione di abilità sociali che hanno importanti implicazioni per la futura crescita personale e professionale di bambini e adolescenti (Goodman et al., 2015).

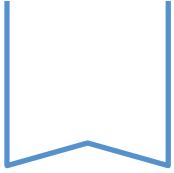
Inoltre, l'interazione con insegnanti e altri studenti risulta essenziale per lo sviluppo di autostima, fiducia in se stessi e senso di identità, abilità positivamente associate alle capacità cognitive e ai risultati scolastici (Malecki & Elliot, 2002; Cunha & Heckman, 2007).

Una ricerca sistematica pubblicata nel 2020 ha evidenziato come dal 76% degli studi posti in analisi, emerge che le privazione delle possibilità e dei contesti di confronto tra coetanei, al di fuori della Rete internet, abbiano suscitato in bambini e adolescenti un crescente senso di solitudine e di malessere, generando conseguenze sulla salute mentale anche in soggetti prima sani. Sebbene l'isolamento sociale non sia necessariamente sinonimo di solitudine, le prime indicazioni nel

conto COVID-19 riportano che più di un terzo degli adolescenti riferisce livelli elevati di solitudine (Oxford ARC Study 2020; Young Minds, 2020), intendendo come tale l'esperienza emotiva dolorosa di una discrepanza tra il contatto sociale effettivo e quello desiderato. Prove crescenti, inoltre, suggeriscono come la solitudine rappresenti un importante fattore di rischio per malattie fisiche e mentali e come sia associata a importanti problematiche psicologiche (Heinrich & Gullone, 2006; Victor & Yang, 2012) come ansia, depressione, suicidio e riduzione delle emozioni positive, nonché sindromi psicosomatiche (Beutel et al., 2017; Wang et al., 2018). Dai dati derivanti dalla letteratura scientifica, risulta possibile ipotizzare che gli studenti che sono confinati a casa con i genitori possano sentirsi più stressati e ansiosi. Sprang e Silman (2013) mostrano infatti come i bambini che sono stati isolati o messi in quarantena durante malattie pandemiche hanno maggiori probabilità di soffrire di disturbo da stress acuto, disturbo dell'adattamento e sofferenza emotiva, riportando sintomi quali scarsa concentrazione, depressione, ansia e insonnia. Diversi studi hanno per di più evidenziato una maggiore vulnerabilità agli effetti delle misure di contenimento durante la pandemia nei bambini di età prescolare, i quali hanno riportato tassi più alti di problemi di condotta e sintomi di disattenzione e iperattività (Van Lancker & Parolin, 2020).

Infine, è stato riscontrato come il passaggio alla didattica online abbia avuto un'influenza negativa soprattutto su quei bambini, nelle scuole primarie e secondarie inferiori, con maggiori

difficoltà di adattamento e che presentano bisogni educativi speciali, come ad esempio bambini con disabilità o disturbi del neurosviluppo e disturbi dell'apprendimento, generando elevati livelli di stress nell'intero nucleo familiare (Tso et al., 2020). Si è rilevato inoltre che il 41% dei genitori con bambini alla scuola primaria e il 35% con ragazzi alla secondaria di primo grado è preoccupato rispetto all'eventualità che i figli rimangano indietro con il programma; secondo il 9% dei genitori la pandemia potrebbe mettere in discussione la prosecuzione del percorso di studi dei figli. Per il 17% dei genitori non è stato facile organizzarsi e coordinarsi con gli strumenti tecnologici presenti in casa, diventati ormai non più solo mezzi di svago e di socialità, ma di lavoro e di studio (Telefono Azzurro e Doxa Kids, 2020). D'altra parte, invece, è interessante notare come alcuni soggetti che, ad esempio, soffrono di fobia sociale, abbiano beneficiato delle restrizioni dovute alla pandemia, riportando un alleviamento dei sintomi ansiosi connessi alle frequentazioni sociali o da prestazioni scolastiche (Courtenay, 2020; Morissette, 2020). Da una visione d'insieme del fenomeno emerge quindi che, se da una parte l'apprendimento a distanza attraverso le tecnologie digitali ha richiesto aggiustamenti familiari e personali costosi, non solo dal punto di vista meramente economico, va parimenti rilevato come abbia consentito di mantenere un minimo di continuità con quanto in essere prima della pandemia, contribuendo a salvaguardare il diritto all'istruzione e alle interazioni con i pari dei bambini e ragazzi impegnati in questa sfida.



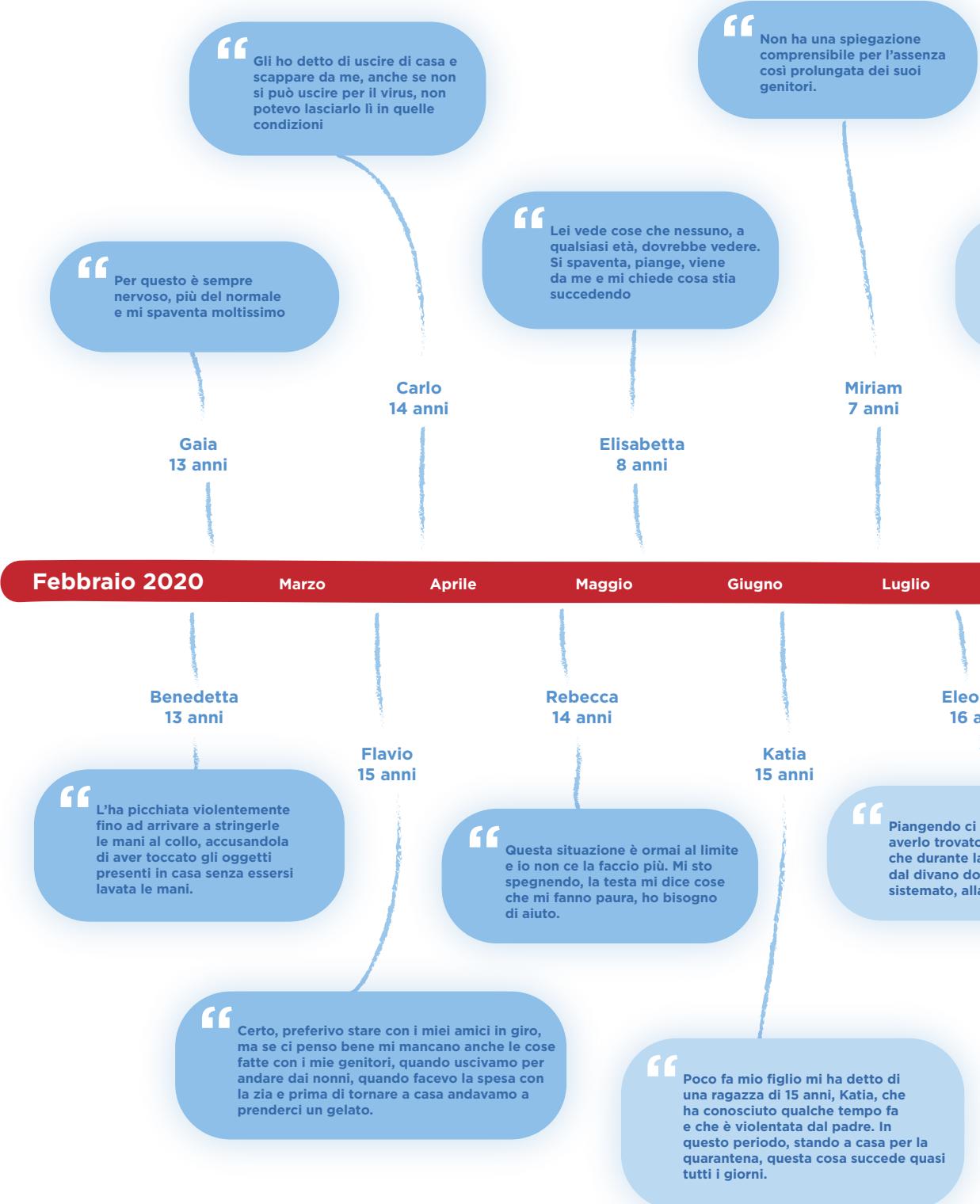
Bibliografia

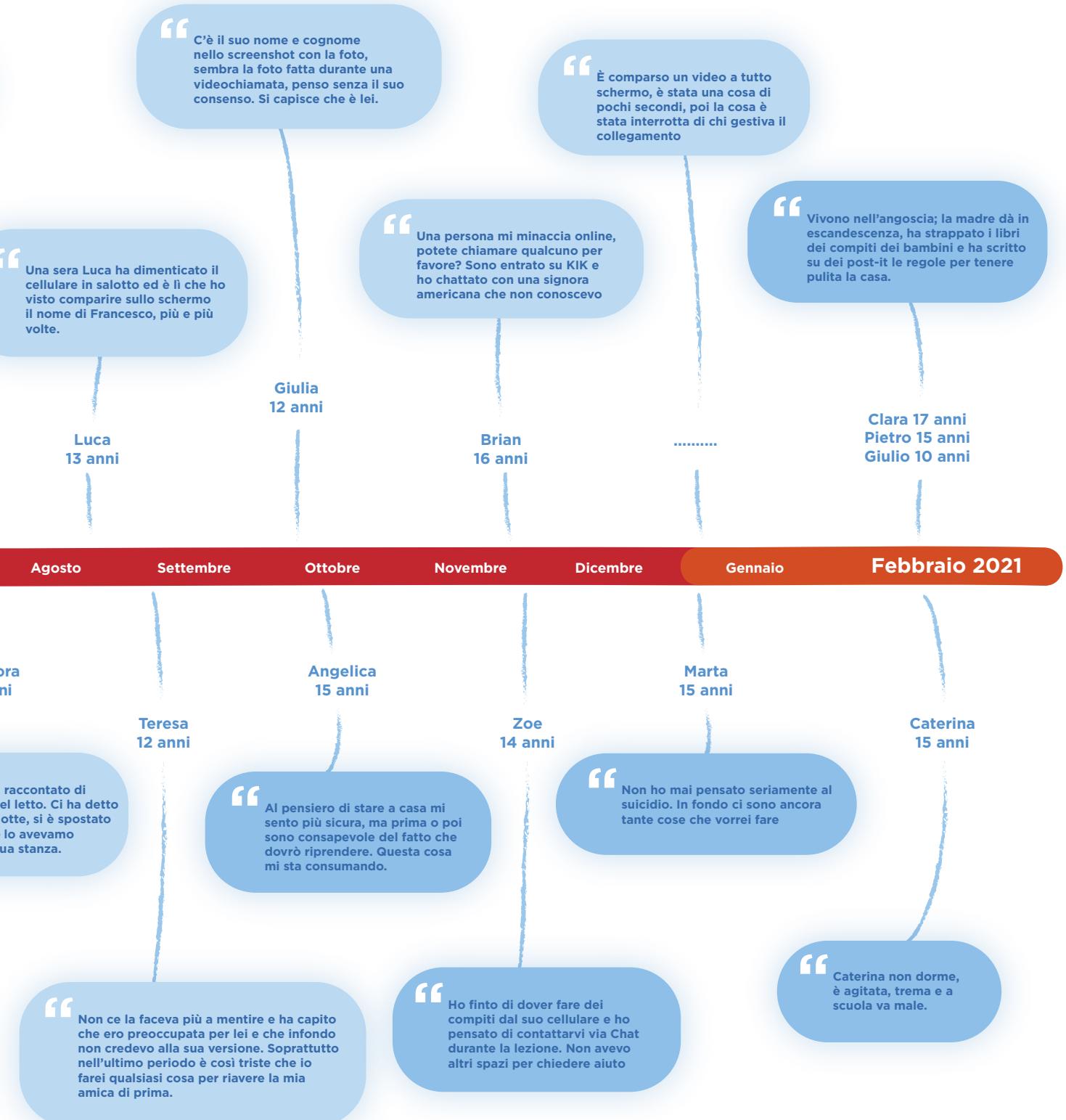
- Beutel, M.E., Klein, E.M., Brähler, E., & al. (2017). Loneliness in the general population: prevalence, determinants and relations to mental health, *BMC Psychiatry* 17, 97 (2017).
- Courtenay, K. (2020). COVID-19: challenges for people with intellectual disability, *BMJ*. 2020 Apr 29;369.
- Goodman, A., Joshi, H., Nasim, B., & Tyler, C. (2015). Social and emotional skills in childhood and their long-term effects on adult life, UCL Institute of Education.
- Heinrich, L.M., & Gullone, E. (2006). The clinical significance of loneliness: a literature review, *ClinicalPsychol. Rev.* 26, 695-718.
- Malecki, C.K., & Elliot, S.N., (2002). "Children's Social Behaviors as Predictors of Academic Achievement: A Longitudinal Analysis", *School Psychology Quarterly*.
- Marques, B.P., Marques, R., & Reis, R. (2020). Student's Social Vulnerability in distance learning in COVID-19 times. International Conference e-Learning, 2020.
- Morrisette, M. (2020). School Closures and Social Anxiety During the COVID-19 Pandemic, American Academy of Child and Adolescent Psychiatry.
- Oxford ARC Study, (2020). Achieving resilience during COVID-19, weekly report 2.
- Riva, G. (2020). Quali sono le conseguenze psicologiche della DAD sui ragazzi?, Istituto Auxologico Italiano.
- Sprang, G., & Silman, M. (2013). Posttraumatic stress disorder in parents and youth after health-related disasters, *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, vol. 7: n.1.
- Telefono Azzurro. (2020). La Salute Mentale dei Bambini e degli Adolescenti in Tempi di Coronavirus. Telefono Azzurro & Doxa Kids, 20 Novembre 2020. Tratto da: https://azzurro.it/wp-content/uploads/2020/12/Pubblicazione-20-novembre_DEFINITIVO_Rev.pdf.
- Tso, W.W.Y., Wong, R.S., et al. (2020). Vulnerability and resilience in children during the COVID-19 pandemic. *European Child and Adolescent Psychiatry*.
- United Nations (2020). "Policy Brief: Education during COVID-19 and beyond".
- Van Lancker, W., Parolin, Z. (2020). COVID-19, school closures, and child poverty: a social crisis in the making, *Lancet Public Health*.
- Victor, C.R., Yang, K. (2012). The prevalence of loneliness among adults: A case study of the United Kingdom, *Journal of Psychology*, 146 (2012), pp. 85-104.
- Wang, J., Mann, F., Lloyd-Evans, B., Ma, R., Johnson, S., (2018). Associations between loneliness and perceived social support and outcomes of mental health problems: a systematic review. *BMC Psychiatry* 18, 156.
- Young Minds, Coronavirus report - March 2020 (2020). Available at: https://youngminds.org.uk/media/3708/coronavirus-report_march2020.pdf. Accessed May 24, 2020.

Quanto Ancora?



Primo caso
accertato
di Covid-19 in Italia









Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto

Con gli occhi dell'Operatore 114

“Non ce la faccio”

Quante volte abbiamo sentito questa frase nell’ultimo periodo. Senza dubbio è stato un anno caratterizzato da grandi cambiamenti per i bambini, per gli adolescenti, per gli adulti e per i Servizi che hanno offerto supporto in un momento di radicale stravolgimento della quotidianità. Allo stesso modo, anche dietro alle tastiere e alle cuffie del Servizio 114 Emergenza Infanzia c’è un team di professionisti che si sono trovati ad affrontare una sfida professionale di estrema importanza.

Ci siamo fermati a riflettere, più e più volte durante gli ultimi mesi, rispetto a quale fosse il modo migliore per gestire i casi che pervenivano e aiutare così bambini e ragazzi nelle loro difficoltà, da contestualizzare sempre nella più ampia cornice dell’emergenza sanitaria globale. Questo ha fatto sì che si sia reso più volte necessario riadattare procedure operative e strategie di intervento ad un mondo imprevedibile e che mai avremmo pensato di incontrare.

Tra le sfide più grandi che abbiamo affrontato c’è stata la difficoltà di contenere i ragazzi nel loro malessere che, senza alcun tipo di diversivo e senza il prezioso ed essenziale supporto dei pari, è parso amplificato in un tempo che scorreva ad una lentezza irreale, dentro le mura di casa “Quanto ancora? Quanto durerà tutto questo? Quanto manca perché qualcuno arrivi?”.

Le richieste di aiuto da parte di alcuni minori sono giunte, ricorsivamente, a intervalli di tempo strettissimi e la richiesta suonava sempre la stessa

“Ancora niente?”, “Non posso resistere”, “Come facciamo?”. A queste domande anche noi non avevamo risposta certa, faticando a condividere rimandi rassicuranti come siamo soliti fare. È stato difficile per noi operatori offrire ai ragazzi, e anche agli adulti, rassicurazioni e appoggio, nonché sostenerli nel costruire fiducia in una realtà connotata da incertezza e senso di vulnerabilità. Insieme ai Servizi territoriali con i quali si è mantenuta una rete attiva di co-costruzione degli interventi, anch’essi frenati da restrizioni e nuovi strumenti da utilizzare in modo talvolta creativo, ci siamo ri-adattati alle esigenze emergenti e, in quanto servizio Nazionale, alle differenziazioni delle misure di contenimento che hanno caratterizzato i diversi territori italiani. Ci siamo trovati di giorno in giorno a ricucire e riadattare procedure e operatività per accogliere e gestire una quotidianità differente: la didattica a distanza “Le videolezioni causano il doppio dello stress, ma lunedì torno a scuola e se da una parte vorrei, dall’altra ho un po’ paura... non so se le cose andranno bene con i miei compagni”; la lontananza dagli affetti “Mi mancano troppo i miei amici, ci vediamo online, ma non è proprio la stessa cosa”; l’impossibilità di uscire di casa “Non immaginavo potesse accadere una cosa del genere”.

Ci siamo sentiti in corsa per comprendere che cosa stava succedendo, per capire le sfumature di quello che di nuovo i bambini e i ragazzi stavano vivendo, e allo stesso tempo per fornire aiuto con tempestività e competenza.

Con gli occhi dell'Operatore 114

Ancora oggi, nonostante la situazione sia evoluta, siamo sempre con lo sguardo attento e vigile su quello che accade. La mancanza di controllo sulla situazione, la novità di una pandemia che ha stravolto il mondo e l'incertezza sul futuro hanno davvero messo a dura prova molte persone e ce lo siamo sentiti raccontare in tanti modi, dai più singolari "Mia mamma diceva che i videogame a cui gioco sono surreali, ma non mi sembra che fuori dalla finestra sia tanto diverso" a quelli più dolorosi "Questa cosa mi sta distruggendo la voglia di vivere".

Sono davvero tante le situazioni e le sfumature delle richieste di aiuto che abbiamo accolto nell'ultimo anno: chi, talvolta creativamente, è riuscito a farci arrivare la sua voce, chi intrappolato si è sentito "finito", chi ha trovato il coraggio per chiedere aiuto perché esasperato, chi nelle restrizioni ha trovato pace e alla tanto attesa "normalità" non vuole tornare, talvolta temendo di uscire di casa nuovamente "Ho paura di uscire e rivederli". "Già non è semplice, ora in casa si litiga sempre, quando potrò uscire litigheremo perché i miei genitori non vorranno, non ce la faccio più": la frustrazione è stata percepibile, anzi tangibile e reale. "All'idea di stare ancora un mese da sola non so come la mia mente potrebbe reagire" dice una ragazza; poi c'è chi ha confidato di "pensare alla morte per la prima volta come possibilità", o chi ancora ha temuto per l'incolumità dei propri cari "Se papà muore non so che faremo".

I vissuti e le emozioni dei bambini e dei ragazzi sono stati, in qualche modo, anche quelli degli adulti, "Non dorme, è agitata, trema, ma tremo anche io solo senza farglielo vedere", o ancora "Non so più cosa fare".

I canali digitali hanno avuto un ruolo centrale nelle vite dei ragazzi, rendendo le distanze più corte, le richieste di aiuto più facili, lo svago un po' più accessibile, ma talvolta anche i pericoli che l'online riserva più vicini. I genitori si sono trovati nella difficoltà di adattare le regole a nuovi ritmi e bisogni "Mi dicono che sto troppo al telefono, si arrabbiano e non vogliono. Ma se non sento le mie amiche su Whatsapp le perdo e non avremo più rapporto".

È incredibile pensare che la tecnologia abbia permesso anche di dare l'ultimo saluto a persone care, a fianco a chi invece ha attraversato perdite senza la possibilità di vivere questo momento. Confrontarci come team, sentirsi stabilmente presenti e solidi nell'ascoltare e contenere il malessere, la fragilità e le situazioni di emergenza che pervengono al Servizio 114 è stato essenziale. Ci siamo trovati a volte con le stesse domande dei ragazzi, ci siamo domandati "come fare?". Con dividere le nostre fatiche è stato prezioso e formativo allo stesso tempo: la capacità di mettere in gioco competenze diversificate, ascolto, supporto, flessibilità ed elasticità nelle modalità di lavoro e nel pensiero dietro ad ogni contatto ed intervento hanno fatto la differenza. Insieme, nel gruppo che è molto più della somma dei singoli operatori, è stato così possibile riscoprire anche quelle potenzialità che un'incredibile situazione come questa cela. Non abbiamo demorso nel cercare nuove strategie, nell'individuare risorse in noi stessi e aiutare gli utenti a riscoprire le proprie, sentendoci così al fianco di bambini, ragazzi e adulti dentro questa tempesta, nell'obiettivo condiviso di trovare nelle sfide e nei continui cambiamenti una via per navigare.

Cosa è casa?

Violenza domestica assistita e conflittualità

Distanti ma connessi

Il ruolo dell'online in pandemia

Un malessere difficile da confinare

L'impatto della pandemia sulla salute mentale

Abuso sessuale

Il pericolo nelle mura domestiche

Il peso della (Didattica A) Distanza

La scuola online

Con gli occhi dell'operatore 114

Emergenza Infanzia

Dati del 114 Emergenza Infanzia

2019-2020 e 2020-2021 a confronto

Dati del 114 Emergenza Infanzia



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

Il Servizio è 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 www.114.it e tramite Whatsapp. Il Servizio offre assistenza psicologica e consulenza psico-pedagogica, legale e sociologica in situazioni di disagio che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti e può comportare l'attivazione di una rete dei servizi del territorio utile a sostenere le vittime delle emergenze.

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

Anche durante la pandemia, il Servizio 114 Emergenza Infanzia ha costantemente garantito la presenza in ascolto e aiuto concreto a bambini, ragazzi e ai loro adulti di riferimento, non interrompendo mai la propria operatività

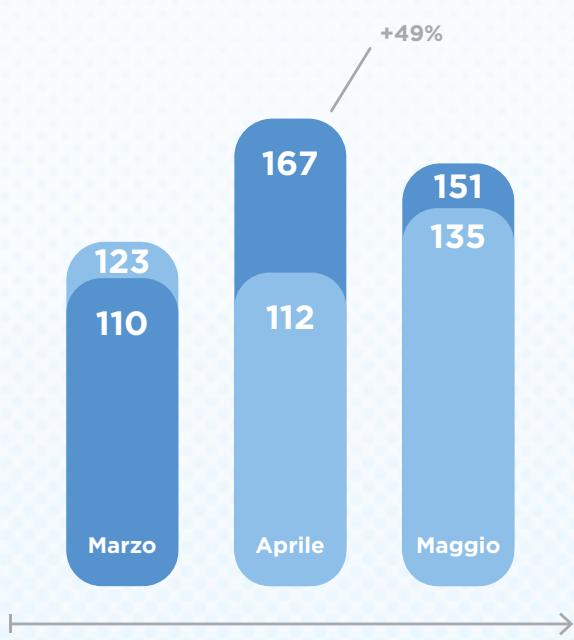
Dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto

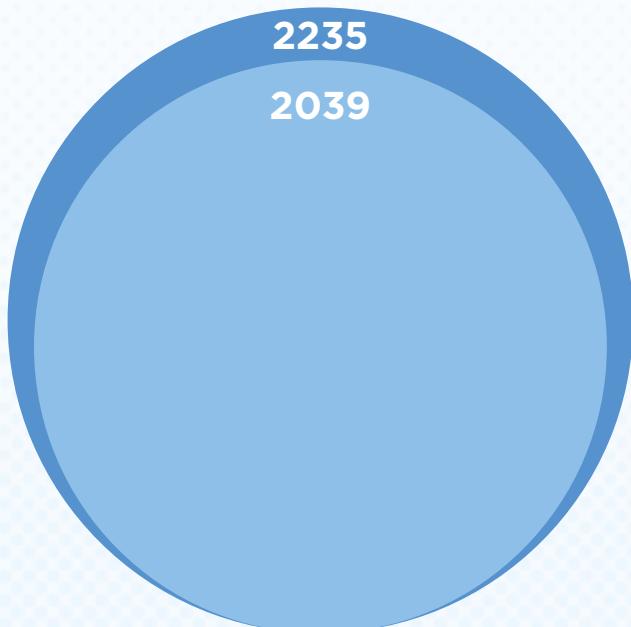


Nell'anno compreso tra il 15 febbraio 2020 e il 14 febbraio 2021, il Servizio 114 Emergenza Infanzia ha gestito **1.885 casi di emergenza, ovvero 157 casi al mese e 5 al giorno circa**. Comparando questo periodo con l'analogo dell'anno precedente, si è registrato un **incremento di casi di circa il 6% e un aumento del 10% dei minori coinvolti**, principalmente nel ruolo di vittime, per un totale di 2.235. In linea con quanto previsto dal **modello multi-agency adottato e promosso da Telefono**

Azzurro anche attraverso la gestione del Servizio 114 Emergenza Infanzia, **in 710 casi, ovvero nel 37,6% del totale dei casi gestiti, è stata ritenuta necessaria l'attivazione dei servizi, delle agenzie o delle Autorità territorialmente competenti**; tale attivazione, laddove possibile, è stata seguita da successivi contatti di follow up con i professionisti interessati del caso, al fine di monitorarne l'andamento nel medio e lungo termine.



Aumento dei casi
ad inizio Lockdown



Totale Minori
Coinvolti



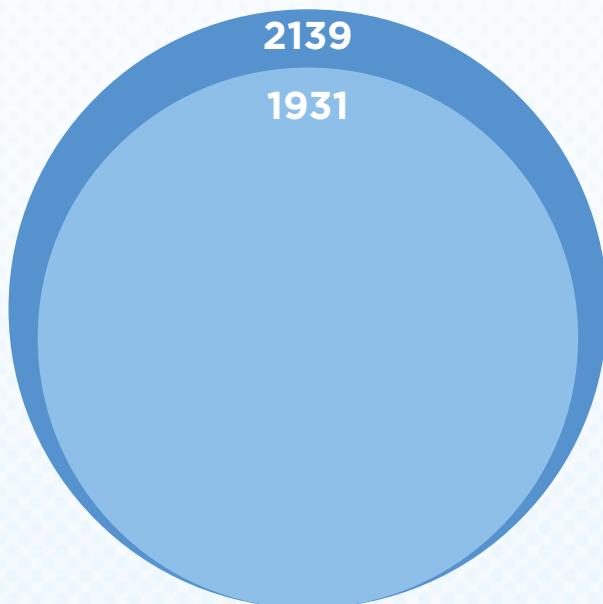
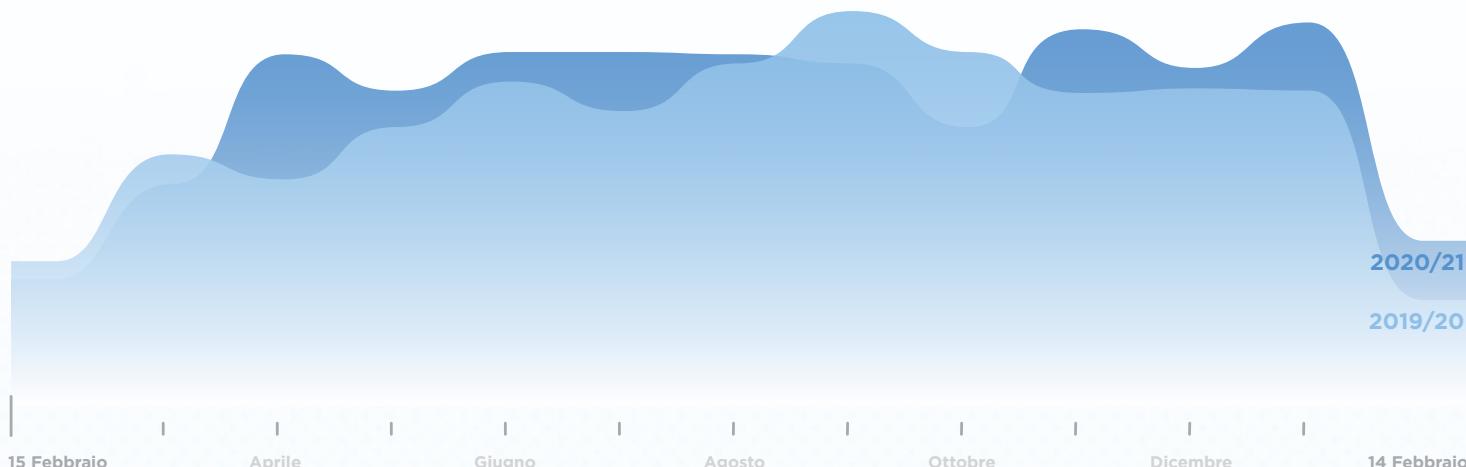
Dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Un dato interessante emerge dall'andamento mensile dei casi gestiti: proprio nel mese di aprile 2020, ovvero nell'unico mese intero di lockdown

strettamente inteso, **il picco è stato evidente, con un aumento del 49% rispetto al 2019 e una media giornaliera di quasi due casi in più** al rispetto al solito.



+6%

Aumento dei casi gestiti
rispetto allo stesso periodo
del Feb. 2019 - Feb. 2020.

+10%

Aumento dei minori coinvolti
rispetto allo stesso periodo
del Feb. 2019 - Feb. 2020.

Vittime



55

48

Testimoni



41

60

Autori

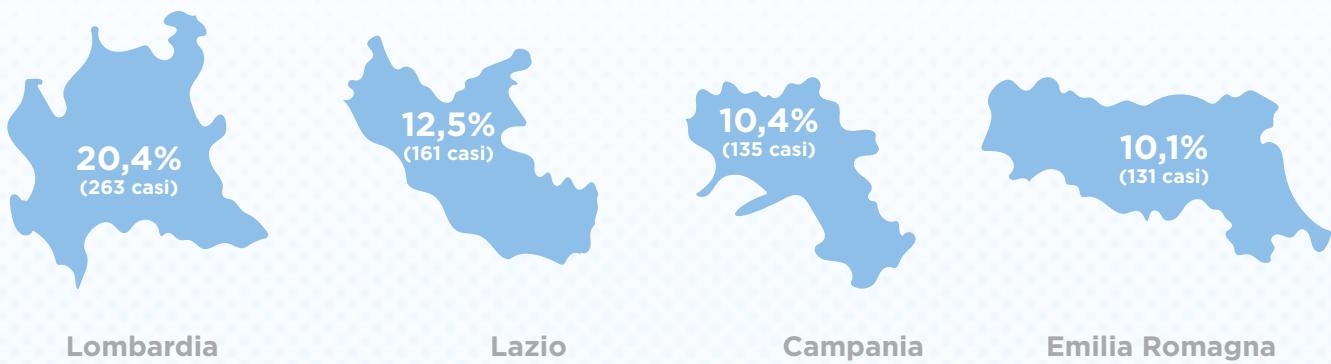


Regione di Provenienza dei Casi Gestiti



In base alla loro provenienza geografica, i dati dell'annualità compresa **tra il 15 febbraio 2020 e il 14 febbraio 2021** mostrano come la maggior parte dei casi siano pervenuti dalla Lombardia (263 casi) in cui, da un confronto con l'anno precedente, è emerso un **incremento dell'8%. Circa 3 casi su 10 sono giunti da Lazio (161 casi), Campania (135 casi) ed Emilia Romagna (131 casi, con un aumento del 17%).**

Considerando genere ed età dei minori coinvolti nei casi gestiti dal Servizio 114 non risultano differenze significative tra i due periodi messi a confronto: la proporzione rispetto al genere resta sostanzialmente equa, mentre sulla base delle informazioni disponibili, circa la metà dei casi gestiti in entrambi i periodi ha coinvolto minori con un'età compresa tra 0 e 10 anni; **si rileva tuttavia un incremento del 13% di preadolescenti e adolescenti coinvolti nel periodo 2020-2021** rispetto all'analogico arco temporale precedente.



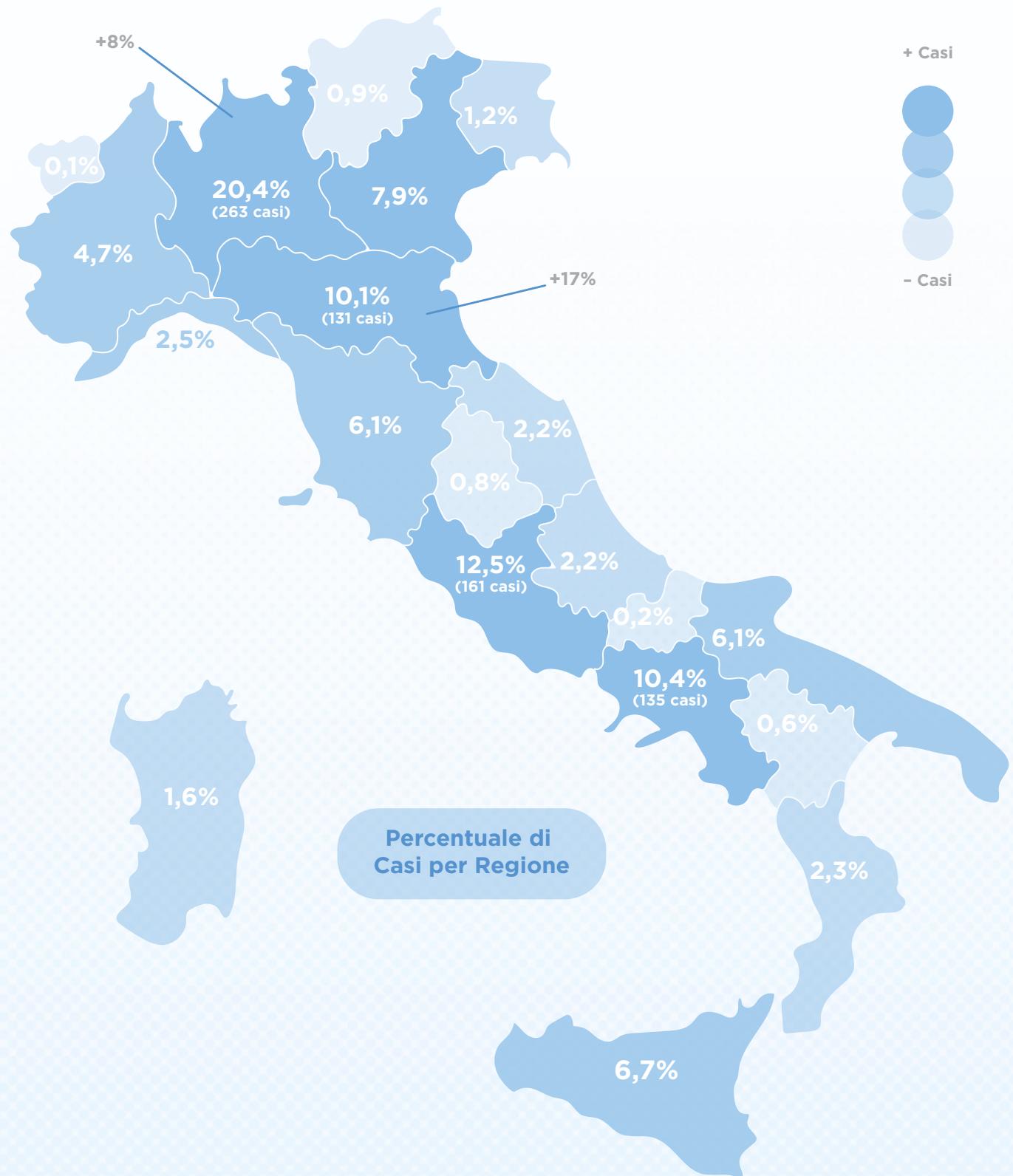
+13%

Incremento di preadolescenti e adolescenti coinvolti nel periodo 2020-2021 rispetto all'analogico arco temporale precedente.

3/10

Circa un terzo dei casi è pervenuto da Lazio (161 casi), Campania (135 casi) e Emilia-Romagna (131 casi).

Regione di Provenienza dei Casi Gestiti

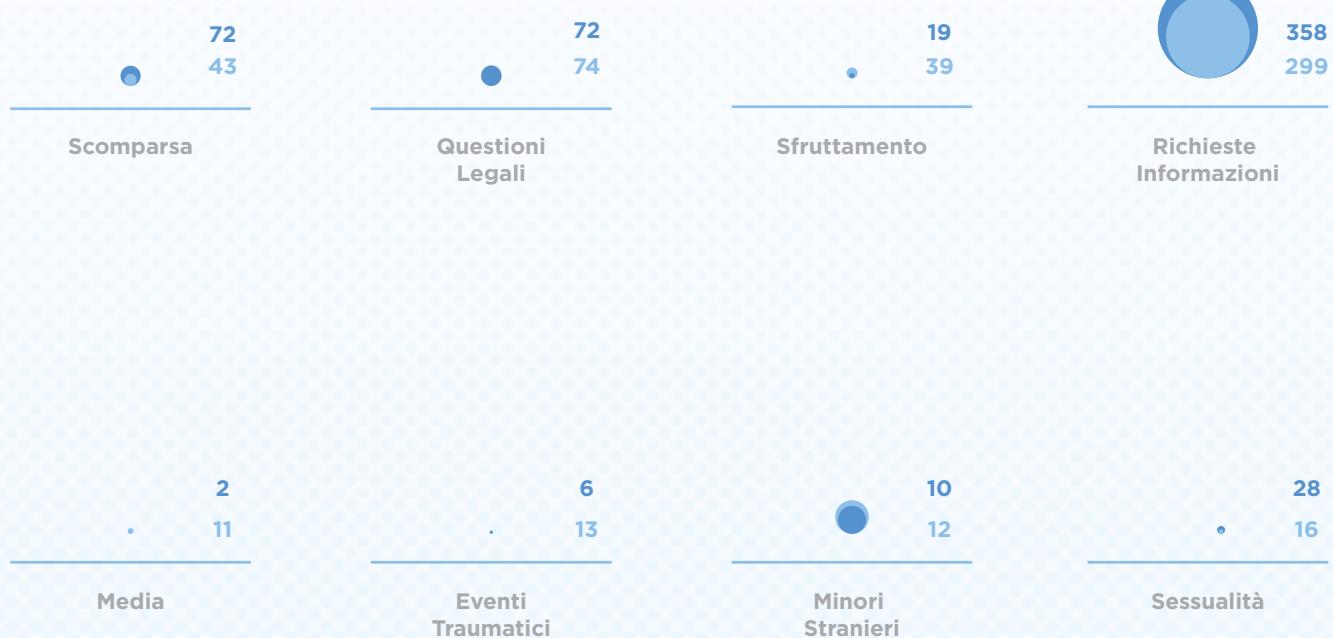


Motivazioni dei Casi Gestiti

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



I casi che gestisce il Servizio 114 Emergenza Infanzia si caratterizzano per **la frequente compresenza di più livelli di pericolo o pregiudizio per il minore coinvolto**. Ad esempio, approfondendo la situazione di un minore che contatta portando come **motivazione principale la propria ideazione suicidaria**, durante quest'anno di pandemia è stato spesso possibile rilevare anche altri elementi di pregiudizio, quindi **altre motivazioni secondarie, quali ad esempio di agiti autolesivi e forti paure in relazione alla situazione di emergenza sanitaria in corso**.



Motivazioni dei Casi Gestiti

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Per una corretta lettura dei dati relativi alle motivazioni dei casi gestiti, si premette pertanto che un singolo caso può contenere molteplici motivazioni. Alla luce di ciò e al fine di delineare un quadro dettagliato della complessità dei casi gestiti, **i valori riportati comprendono sia la motivazione primaria del contatto, sia quella, o più frequentemente quelle, secondarie.**

209
156

Difficoltà
Relazionali

307
232

Salute
Mentale

763
614

Situazioni
Familiari
a Rischio

1637
1344

Abuso e
Violenza

170
77

Internet

204
24

Salute
Fisica

51
71

Problemi
Scolastici

61
49

Comportamenti
Devianti

Motivazioni dei Casi Gestiti

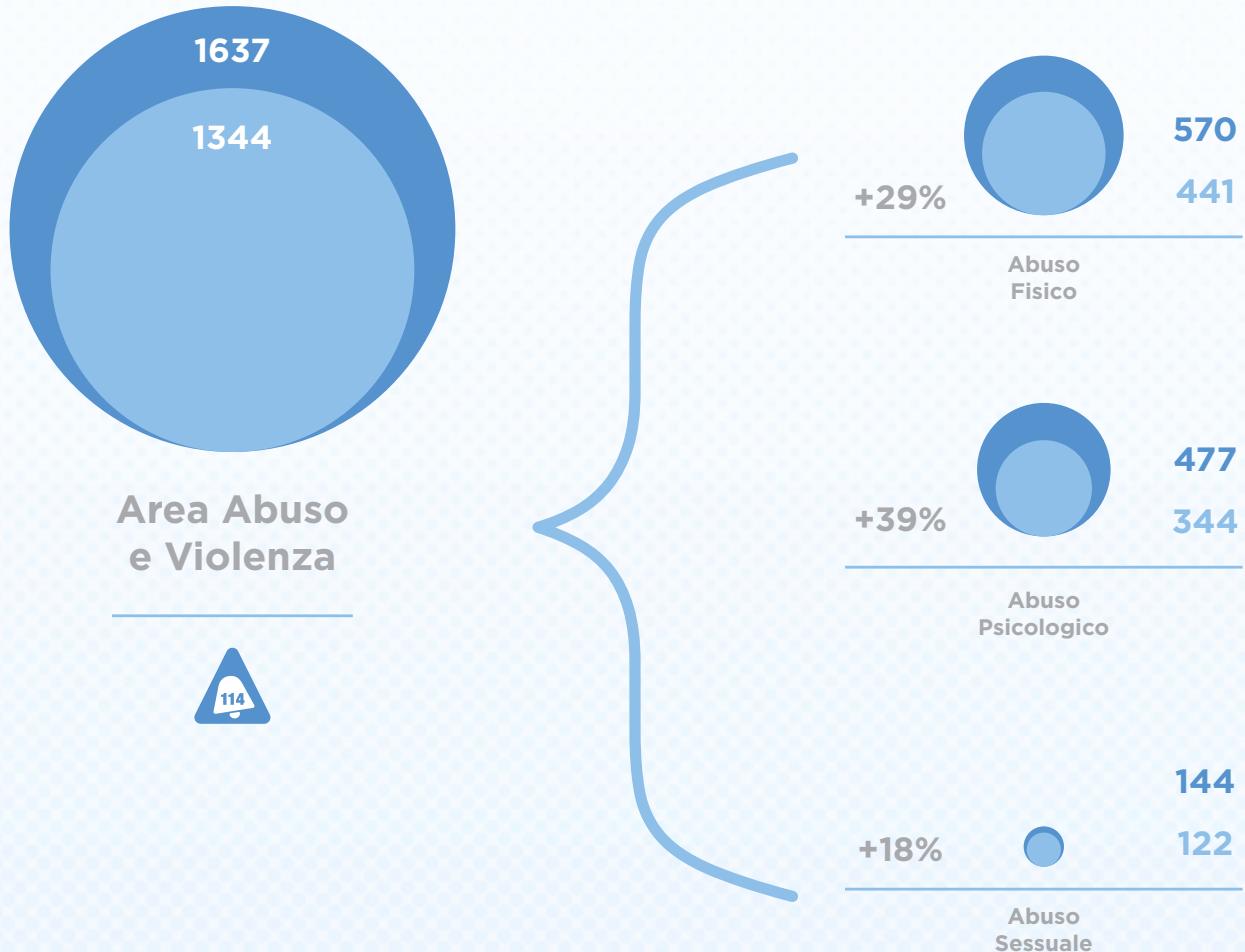
15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



La principale area motivazionale in cui si registra un **significativo incremento** rispetto all'analogo arco temporale precedente è quella relativa alla **Salute fisica**, problematica emersa in **204 casi, rispetto ai soli 24 del periodo precedente**.

Seppur particolarmente informativo del periodo storico in oggetto di riflessione, questo dato va contestualizzato rispetto all'architettura del database di Telefono Azzurro: **la categoria Emergenza Sanitaria**, con la quale sono stati

identificati i casi che in via principale o secondaria hanno avuto un esplicito collegamento con la pandemia in corso, infatti, **rientra nella più generica area denominata appunto Salute Fisica**. Durante l'arco temporale compreso tra il 15 febbraio 2020 e il 14 febbraio 2021, **l'attuale emergenza sanitaria è stata esplicitamente citata dagli utenti in 157 casi**. Resta difficile stimare quanti altri casi gestiti in questo periodo siano stati parimenti il risultato della situazione nazionale.



Motivazioni dei Casi Gestiti

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Nel medesimo periodo di riferimento, emerge inoltre un **incremento del 22%, ovvero quasi 300 casi in più** rispetto all'analogo arco temporale precedente, **dell'area Abuso e violenza**, nella quale rientra oltre il 40% dei casi gestiti in totale. Tale area comprende declinazioni differenti come, ad esempio, l'abuso fisico, l'abuso psicologico, le

patologie della cura, l'abuso sessuale e l'essere testimone di violenza domestica; è interessante notare, in particolare, **l'aumento del 39% delle motivazioni relative all'abuso psicologico, del 29% all'abuso fisico e un altrettanto significativo aumento del 18% delle motivazioni relative all'abuso sessuale.**

157

Numero di casi in cui l'Emergenza sanitaria è stata esplicitamente citata dagli utenti



+39%

Incremento dei casi con motivazioni relative all'Abuso Psicologico



+29%

Incremento dei casi con motivazioni relative all'Abuso Fisico



+18%

Incremento dei casi con motivazioni relative all'Abuso Sessuale



Motivazioni dei Casi Gestiti

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Mettendo a confronto le due annualità, emerge inoltre un **incremento del 24% dell'area relativa alle Situazioni a rischio familiare**. Letti nella più ampia cornice delle misure di contenimento poste in essere per far fronte all'emergenza sanitaria, molto interessanti risultano essere i dati che emergono dalle sottocategorie di questa area più ampia: in particolare, si rileva un **aumento del 38% delle situazioni di conflittualità tra genitori o componenti del nucleo familiare**.

Altrettanto significativo l'**incremento del 32% delle motivazioni dell'area Salute mentale**, all'interno della quale rientrano declinazioni come l'ideazione suicidaria, gli agiti autolesivi e i tentativi di suicidio. Sono inoltre aumentate del 34% anche le motivazioni relative alle Difficoltà relazionali, ad esempio con i pari, tra fratelli, o con i genitori.

+24%

Aumento dell'area relativa
alle Situazioni a Rischio
Familiare

114

All'interno di quest'area

Aumento delle situazioni di
conflittualità tra genitori o
componenti del nucleo
familiare.

+38%

+32%

Aumento dell'area relativa
alla Salute Mentale

114

+34%

Aumento dell'area relativa
alle Difficoltà Relazionali

114

Motivazioni dei Casi Gestiti

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Più che raddoppiate, da **77** a **170**, le motivazioni attinenti all'area Internet, all'interno della quale rientrano, ad esempio, il cyberbullismo, la cosiddetta pedopornografia online, il sexting e il grooming.



I Canali delle Richieste di Aiuto

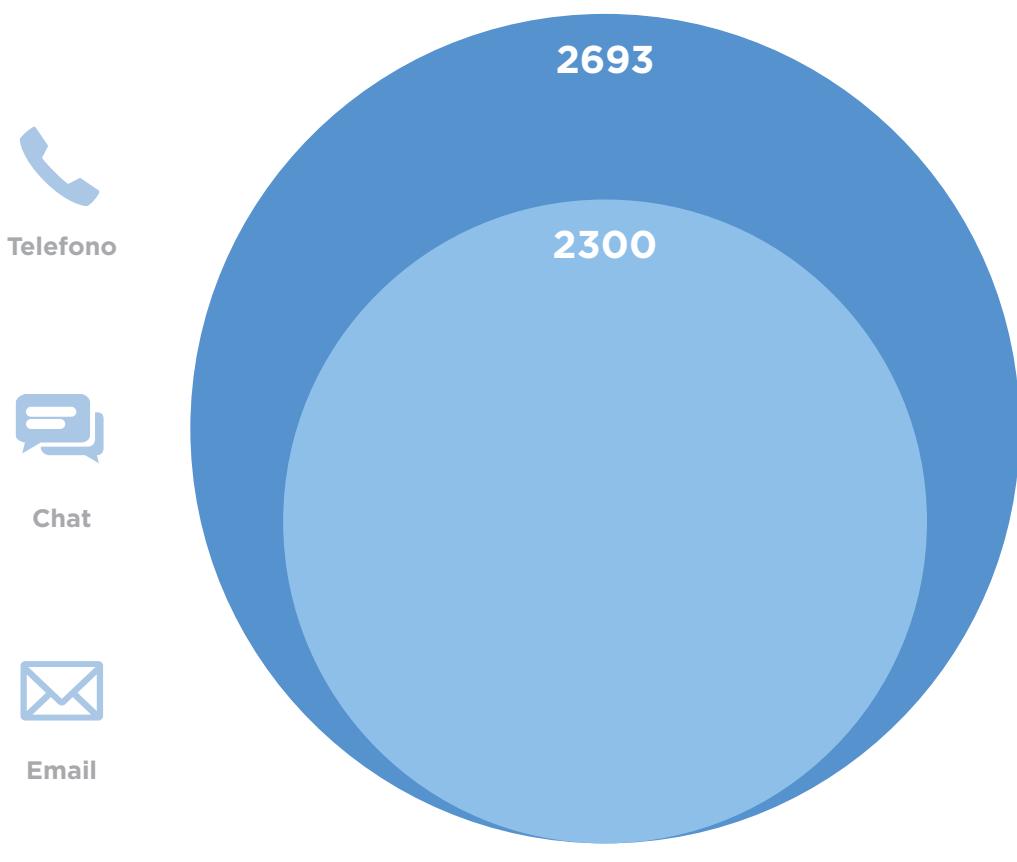
15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Prendendo in considerazione il canale di accesso delle richieste di aiuto pervenute e gestite nell'arco del periodo compreso tra il 15 febbraio 2019 e il 14 febbraio 2021 emergono dati particolarmente interessanti.

Pur rimanendo costante la prevalenza nell'utilizzo del canale telefonico, i **contatti gestiti via chat sono passati da 179 a 408.**

Un incremento altrettanto marcato si è avuto anche sugli altri canali digitali attraverso i quali è stato possibile chiedere aiuto senza l'uso della voce: ad esempio, confrontando i due anni è **aumentato del 71% il ricorso al canale Whatsapp** del Servizio 114 Emergenza Infanzia.



**Totale Contatti
Gestiti**



I Canali delle Richieste di Aiuto

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Tale incremento va a confermare l'importanza dei canali digitali nel favorire l'emersione di situazioni che, considerando in particolare i periodi di stretta convivenza dovuti ai lockdown, sarebbero rimaste sommerse. Si specifica che **quando si parla di contatti, ci si riferisce sia ai primi contatti, sia ai cosiddetti contatti successivi**, ovvero plurimi contatti relativi al medesimo caso gestito.

Il rallentamento di alcune attività di assistenza

territoriale, dovuto alle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria in corso, ha infatti avuto un riflesso anche nelle tempistiche di valutazione ed eventuale presa in carico dei casi segnalati; ciò ha fatto sì che, in più casi, **lo stesso minore si sia rivolto più volte al Servizio 114 Emergenza Infanzia condividendo il perdurare della propria situazione** di difficoltà personale e/o familiare.

+229

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



116
●
68

Contatti gestiti via Whatsapp



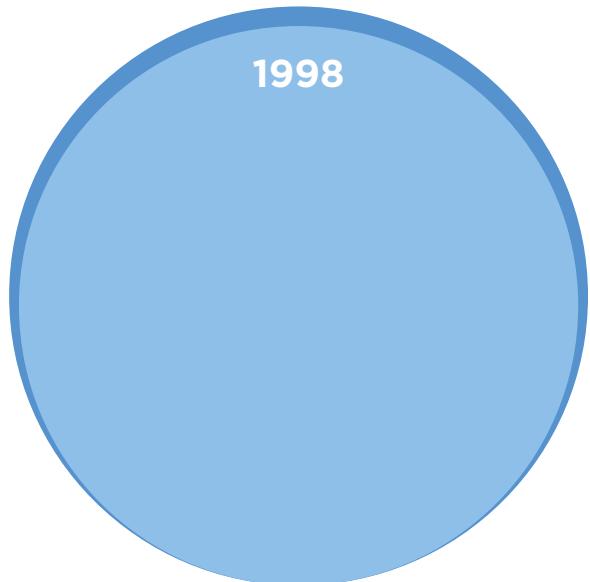
408
●
179

Contatti gestiti via chat



2068

1998



Contatti gestiti via telefono



Luoghi in cui si verificano le Emergenze

15 febbraio 2019 - 14 febbraio 2020 e 15 febbraio 2020 - 14 febbraio 2021 a confronto



Per quanto riguarda il luogo in cui sono avvenuti i casi portati all'attenzione del Servizio 114 Emergenza Infanzia, i dati mostrano che in **oltre il 50% dei casi gestiti le situazioni di riferito pregiudizio a danno di uno o più minori si sono verificate presso la sua abitazione** (in 981 casi) e presso quella di parenti (in 128 casi, rispetto ai 50 dell'anno precedente).

In linea con l'iperconessione che ha caratterizzato il tempo di bambini e ragazzi in pandemia, e non solo, si registra un notevole **incremento delle problematiche avvenute in Rete**, riportate in 128 casi totali, 60 in più rispetto al periodo precedente.

50%

In più del 50% dei casi gestiti le emergenze si verificano a casa



128

I casi per problematiche avvenute in Rete, 60 in più rispetto al periodo precedente



Casa Propria



128
50

Casa Parenti



128
68

Internet



67
118

Scuola



“Quanto Ancora?”

Testi a cura di:

Chiara Casini, Anna Giussani,
Simona Maurino, Arianna
Rossi, Alessandra Zanotti

Dati a cura di:

Michele Carpentieri

Grafica:

Andrea Leonardi



Progetto realizzato con il
contributo del Dipartimento
per le Politiche della Famiglia



**Dipartimento
per le politiche della famiglia**
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Maggio 2021