



DOSSIER BULLISMO

1 febbraio – 31 luglio 2015

Introduzione



Si definisce *bullismo*, un'oppressione, fisica e/o psicologica (*vittimizzazione*), ripetuta e continuata nel tempo, perpetuata da una persona (*bullo*) - o da un gruppo di persone (es. Sharp e Smith, 1995) - più potenti e/o popolari nei confronti di un'altra persona percepita come più debole (*vittima*; es.: Farrington, 1993).

Il termine definisce un *comportamento intenzionale e ripetuto* nel tempo.

I comportamenti dei bulli coinvolgono spesso una terza categoria di attori: gli *spettatori*, distinguibili in sostenitori del bullo; difensori della vittima ed *osservatori* silenziosi (c.d. "maggioranza silenziosa"), che non hanno un ruolo attivo nelle interazioni tra vittime e bulli, non agiscono tali comportamenti né si attivano contro tali episodi, opponendovisi in alcun modo.

E' di fondamentale importanza porre attenzione a non confondere le varie declinazioni nelle quali possono presentarsi gli atti di bullismo (a. diretto fisico; b. diretto verbale; c. indiretto), con altre forme di violenza, costituzionalmente differenti (es.: discussioni; liti; risse; aggressioni fisiche e/o verbali di tipo isolato).

A tal fine, volendo sintetizzare, caratteristiche peculiari del fenomeno "bullismo" sono:

- *Intenzionalità*: azioni deliberatamente volte a dominare, offendere, danneggiare, creare disagio, etc;
- *Persistenza* (temporale): azioni ripetute e con frequenza tendenzialmente elevata; ad eccezione fatta per episodi sporadici che possano essere ugualmente categorizzati come atti di bullismo;
- *Asimmetria relazionale*: potere e forza significativamente sbilanciati tra vittima e bullo/i. Tale sbilanciamento può radicarsi ad es. nelle differenze in termini di forza e/o forma fisica tra i due attori coinvolti; nelle differenze di età; genere; etnia; appartenenza religiosa; popolarità; etc.
- *Rigidità* ed invarianza dei ruoli, di vittima e bullo.

Il bullismo, nella sua complessa natura relazionale, oltre che comportamentale e temperamentale, include quindi tutte quelle azioni di **sistematica prevaricazione e sopruso**, che possono compiersi sia negli ambienti ordinariamente frequentati dai ragazzi



(es.: la scuola; i centri sportivi; le aree di quartiere; etc.) sia nello spazio virtuale, e quindi online (es.: social network, chat-room, etc.).

Infatti è frequente l'uso delle nuove tecnologie per intimorire, molestare, mettere in imbarazzo, far sentire a disagio o escludere altre persone, che può essere definito cyberbullismo (o "bullismo online", riferendosi al canale attraverso il quale gli atti di bullismo vengono perpetuati ai danni della vittima; www.azzurro.it). Il **Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro** eroga un servizio di ascolto e consulenza all'utenza dell'intero territorio nazionale, offrendo un canale telefonico e uno di chat.

La **Linea telefonica 19696** è dedicata a bambini ragazzi fino ai 18 anni, nonché agli adulti e alle famiglie che intendono confrontarsi o segnalare situazioni che coinvolgono minorenni.

La **chat** è dedicata a bambini e ragazzi e viene utilizzata prevalentemente dagli adolescenti.

A seguito del Protocollo d'Intesa siglato nel dicembre 2014 con il MIUR, a partire dal 1 febbraio 2015, Telefono Azzurro è operativo come "*Linea nazionale di contrasto al fenomeno del bullismo*".

Su tema del bullismo Telefono Azzurro promuove, da anni, attività di informazione, sensibilizzazione, prevenzione, formazione, ascolto ed intervento, rivolgendosi a ragazzi, famiglie ed agenzie educative di ogni ordine e grado

Tali iniziative si sono da sempre poste l'obiettivo di fornire indicazioni operative per la gestione tempestiva di eventuali situazioni rilevate ed al contempo di stimolare una riflessione critica sul fenomeno, e relative implicazioni pratiche in termini di interventi ed azioni preventive, senza lasciare sullo sfondo la natura comunicativa del bullismo, nell'espressione del disagio in età evolutiva.

Attraverso il numero gratuito 1.96.96 e la chat accessibile dall'home page del sito www.azzurro.it, l'Associazione offre a bambini, adolescenti e adulti ascolto e consulenza per la gestione dei casi di bullismo e cyberbullismo e, laddove ritenuto necessario, mette in campo un intervento immediato.

I **dati** di seguito presentati fanno riferimento ai casi di bullismo e cyberbullismo gestiti nel **I semestre del progetto** (da 01/02/2015 al 31/07/2015), sia attraverso la linea telefonica gratuita 19696 sia attraverso la chat (www.azzurro.it/chat).



Gli operatori dispongono infatti di un'apposita scheda informatizzata che compilano per ogni caso ricevuto (CRM), funzionale non solo a documentare la gestione della richiesta di aiuto o al mantenimento di uno storico relativo al caso gestito, ma volto anche ad analizzare i dati raccolti attraverso opportune analisi statistiche¹.

Quanto è diffuso il fenomeno?

Inquadramento internazionale - La letteratura scientifica internazionale di riferimento, in tema di bullismo (e sue declinazioni), nel corso degli anni ha analizzato diversi aspetti del fenomeno ed altri aspetti ad esso riconducibili.

Negli ultimi anni, in particolare, è stato registrato un aumentato interesse verso questa tematica, considerate le importanti implicazioni sia a breve (es.: sintomi fisici; drop-out scolastico; etc.; es. Due et al, 2005²) che a lungo termine (es.: disturbi psicologici cronici; problemi relazionali; disadattamento) e relativi costi individuali e sociali (Copeland et al 2014; Olweus & Limber, 2010)³.

La ricerca europea sul bullismo e la sua incidenza, svolta nell'ambito de Europe Anti-Bullying Project (2013)⁴, su un campione di ragazzi provenienti da 6 Paesi EU, e svolta in Italia da Telefono Azzurro - su un campione rappresentativo a livello nazionale, composto da 5042 studenti (età 12-18 anni), che frequentavano diverse scuole secondarie di I e II grado - riporta che il **15,9%** dei ragazzi italiani è vittima di bullismo online o offline.

¹ Le analisi statistiche che verranno qui presentate derivano da estrazione dati dal CRM e sono state analizzate tramite software statistico SPSS versione 18.

² Due, P., Holstein, B. E., Lynch, J., Diderichsen, F., Gabhain, S. N., Scheidt, P., ... Health Behaviour in School-Aged Children Bullying Working Group (2005). Bullying and symptoms among school-aged children: international comparative cross sectional study in 28 countries. *European Journal of Public Health*, 15(2), 12832. [10.1093/eurpub/cki105](https://doi.org/10.1093/eurpub/cki105)

³ Copeland, W. E., Wolke, D., Lereya, S. T., Shanahan, L., Worthman, C., & Costello, E. J. (2014). Childhood bullying involvement predicts low-grade systemic inflammation into adulthood. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111, 7570–7575. <http://dx.doi.org/10.1073/pnas.1323641111>

Olweus, D., & Limber, S. P. (2010). Bullying in school: Evaluation and dissemination of the Olweus Bullying Prevention program. *American Journal of Orthopsychiatry*, 80, 124–134. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1939-0025.2010.01015.x>

⁴ Europe Anti-Bullying-Project (2013) promosso dal programma europeo Daphne III, ha riunito sei Paesi (Lettonia, Lituania, Estonia, Bulgaria, Grecia e Italia), ciascuno rappresentato da un'organizzazione nazionale che si impegna nella prevenzione del bullismo. Il Telefono Azzurro rappresenta l'Italia. <http://www.e-abc.eu/it/>



Pur considerando le caratteristiche individuali, le dinamiche interpersonali dei singoli attori, i valori del sistema di appartenenza, è condivisa la visione del bullismo come fenomeno cross-culturale, e l'uso del "potere" per porre sotto pressione o esercitare controllo verso l'altro è osservabile al di là di confini nazionali e sovranazionali.

Volendo comparare un dato internazionale, lo studio internazionale "Health Behavior in School-Aged Children –HBSC. Bullying: Cross-Cultural Consistency" (2005/2006)⁵, compara l'incidenza del bullismo in 40 Paesi in tutto il mondo. Coerentemente al recente dato italiano sopra riportato (15,9%/2012-2013), il **12,6%** dei ragazzi intervistati (24.919/220.056) nei 40 Paesi, ha dichiarato di essere vittima di bullismo almeno 2 o 3 volte al mese.

Tra i 40 Paesi partecipanti alla ricerca, è stata rilevata una frequente associazione tra coinvolgimento in episodi di bullismo/vittimizzazione e problemi fisici, psicologici, sociali.

Nonostante la diversa incidenza del bullismo in Paesi e culture differenti, la presenza del fenomeno rappresenta una costante.

In particolare, l'incidenza del bullismo in contesti scolastici, varierebbe tra l'8.6% ed il 45.2% tra i diversi Paesi, con una maggiore incidenza nei paesi baltici (Craig et al., 2004, Craig et al., 2009)^{6,7}.

Sebbene sia elevata l'attenzione riservata al fenomeno negli ultimi anni, **il reale impatto ne è probabilmente sottostimato**: numerosi, infatti, sono i casi "sommersi", che non vengono alla luce e nei quali le vittime non riescono a sottrarsi alle prepotenze dei bulli⁸.

Si stima infatti che solo 1 minore su 10 informi un adulto dell'essere stato vittima di bullismo⁹. **In Italia il dato è ancora più elevato se si considera che secondo l'ultima**

⁵ www.preynet.ca - Canada's authority on research and resources for bullying prevention

⁶ Craig W.M., & Harel-Fisch Y. (2004). Bullying, physical fighting and victimization. In C. Currie, C. Roberts, A. Morgan, R. Smith, W. Settertobulte, O. Samdal, and V.B. Basmussen. Young people's health in context: *International report from the HBSC 2001/01 survey*. WHO Policy Series: Health policy for children and adolescents. 2004: 4: 133-144. Copenhagen: WHO.

⁷ Craig, W., Harel-Fisch, Y., Fogel-Grinvald, H., Dostaler, S., Hetland, J., Simons-Morton, B., ... HBSC Bullying Writing Group. (2009). A cross-national profile of bullying and victimization among adolescents in 40 countries. *International Journal of Public Health*, 54(Suppl 2), 216–224. <http://doi.org/10.1007/s00038-009-5413-9>

⁸ <http://nobullying.com/bullying-facts-the-numbers/>

⁹ <http://nobullying.com/bullying-facts-the-numbers/>



ricerca di Telefono Azzurro e DoxaKids quasi il 23% dei bambini e degli adolescenti vittima di bullismo non ne ha parlato con nessuno¹⁰.

I dati del Centro Nazionale di Ascolto - Quanti di questi casi arrivano all'attenzione di Telefono Azzurro e del MIUR?

Nel periodo compreso tra il **1° febbraio e il 31 luglio 2015, quasi 1 caso al giorno** dei 1441 ricevuti dal Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro (linea telefonica 19696 e chat) ha riguardato casi di bullismo e cyberbullismo, per un totale di **148 casi (10,3% del totale)**, come mostra il grafico 1.

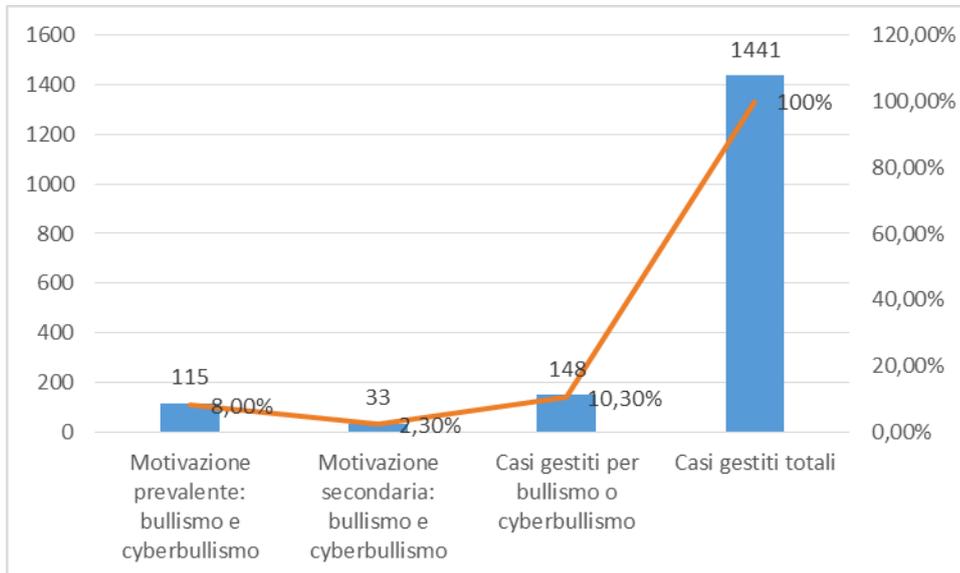
In **115 casi bullismo e cyber bullismo** costituiscono la **motivazione principale di richiesta di aiuto o sostegno (tramite linea telefonica o chat)**; in **33 casi** invece bambini e ragazzi chiamano principalmente per altre motivazioni (si veda grafico 2); in questi casi le motivazioni di bullismo e cyberbullismo si configurano come elementi secondari che concorrono al disagio provato ma non ne sono le cause prevalenti.

Graf. 1 - Motivazioni principali della richiesta di aiuto a Telefono Azzurro di bullismo o cyberbullismo

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali

¹⁰ Telefono Azzurro e Doxa Kids – “Osservatorio adolescenti: pensieri, emozioni e comportamenti dei ragazzi di oggi”, 2014



Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

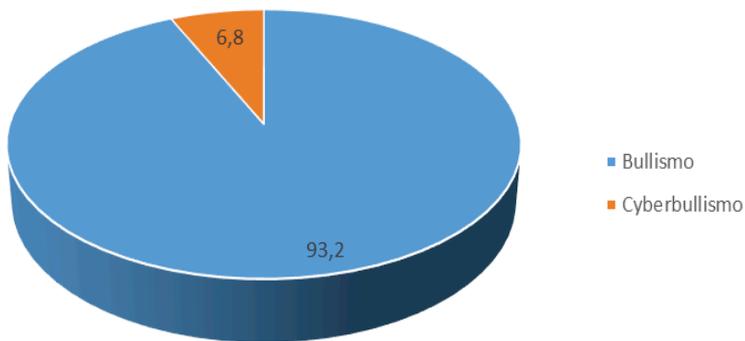
Per una maggiore comprensione del fenomeno, al fine di implementare strategie sempre più mirate di contrasto e di prevenzione, **i dati che qui verranno riportati riguardano le segnalazioni con motivazione principale episodi di bullismo o cyberbullismo.**

Dei 148 casi gestiti nel periodo considerato per bullismo e cyberbullismo, la maggior parte ha riguardato bambini e adolescenti che hanno chiesto aiuto per affrontare situazioni di bullismo (93,2%), mentre i casi che riguardano bambini o adolescenti in difficoltà prevalentemente per episodi di cyberbullismo sono il 6,8%, come evidenziato dal grafico 2.

Graf. 2 - Motivazione principale di richiesta di aiuto

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali



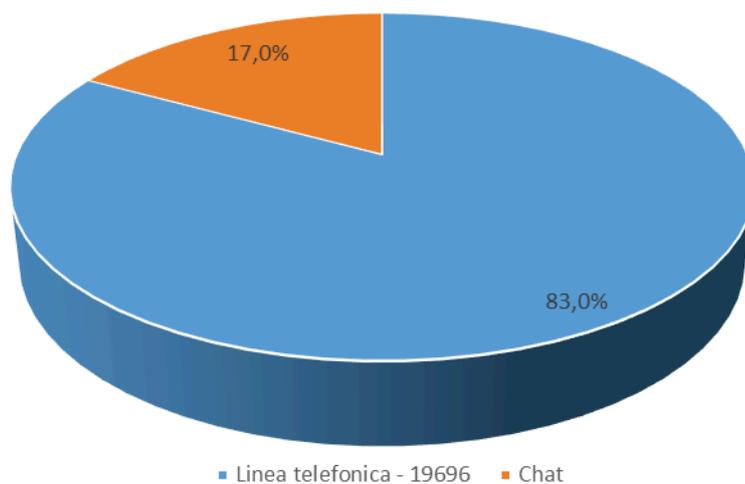
Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

I casi riferiti dal Centro Nazionale di Ascolto sono stati ricevuti nell'83% dei casi sulla linea, mentre il 17% è stato gestito in chat, come mostra il grafico 3.

Graf. 3 - Canale di ricezione delle richieste di consulenza

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali



Fonte: Telefono Azzurro, 2015



Come mostra la tabella 1, a contattare il servizio di consulenza online (chat) sono stati nella totalità dei casi bambini e adolescenti, mentre la linea telefonica è stata contattata 2 volte su 3 da adulti (68,9% dei casi); la linea telefonica è stata invece contattata circa 1 volta su 3 da bambini e adolescenti (nel 31,1% dei casi) e nei restanti casi da adulti.

Tab. 1 – Canale di contatto per servizio

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori assoluti e percentuali (informazione rilevata sul 93,2% dei casi)

Canale	19696-Adulti	19696-Minori	Totale
Telefono - 19696	84	38	122
% rispetto al canale	68,9%	31,1%	100%
Chat	0	25	25
% rispetto al canale	0%	100%	100%

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

Rispetto al canale utilizzato, bambini ed adolescenti hanno preferito riportare situazioni di bullismo e cyberbullismo tramite la chat nel 39,7% dei casi, mentre nel 60,3% dei casi hanno preferito il canale telefonico, come mostra la tabella 2.

Tab. 2 – Canale di contatto per chiamante

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori assoluti e percentuali (informazione rilevata sul 93,2% dei casi)

Canale	chiamante adulto	chiamante minore	Totale
Telefono - 19696	84	38	122
% rispetto al canale	68,9%	31,1%	100%
% rispetto al chiamante	100%	60,3%	83%
Chat	0	25	25
% rispetto al canale	-	100%	100%
% rispetto al chiamante	-	39,7%	17%

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015



Chi sono le vittime? (caratteristiche, differenze di genere, gruppi di età)

Inquadramento internazionale - Secondo le ricerche internazionali, la **vittima** passiva/sottomessa di bullismo è molto spesso un **bambino o un adolescente molto sensibile, che non risponde alle offese e che vive spesso situazioni familiari problematiche**. Talvolta la vittima è invece caratterizzata da un comportamento che provoca gli attacchi del bullo ai quali reagisce a sua volta con lo stesso registro: si parla in questi casi di vittima provocatrice e “bullo-vittima”.

La vittima **subisce/attira** spesso le prepotenze del bullo **per una sua caratteristica particolare** (es. una disabilità fisica, il peso corporeo, la religione, l’orientamento sessuale, l’appartenenza etnica, etc.); gli studenti di origine straniera sarebbero vittimizzati con frequenza significativamente elevata (Rose et al, 2011)¹¹.

Secondo il “Research Executive Summary di ENABLE” (presentato alla Conferenza Internazionale di Atene sul bullismo, Marzo 2015; dati HBSC-2010 rilevati in Francia, Belgio, Danimarca, Grecia, Inghilterra e Croazia) che analizza il bullismo e le strategie di contrasto, gli episodi di vittimizzazione generalmente declinano con l’età, possibile risultato delle maggiori acquisizioni dei ragazzi in termini di strategie di coping e competenze nel corso dello sviluppo. Secondo questo studio, la Danimarca e la Grecia, ed in parte l’Inghilterra, rappresenterebbero delle eccezioni con una incidenza elevata e crescente degli episodi di bullismo durante la transizione all’adolescenza (11-15 anni).

Per quanto riguarda invece il cyberbullismo, tra la pre-adolescenza e l’adolescenza, l’incidenza del fenomeno aumenterebbe al crescere dell’età (Tsitsika et al, 2013)¹².

Le ragazze, in particolare, sembrerebbero più inclini a compiere atti di “cyber bullismo”, soprattutto in tema di “invidia di attributi positivi” di propri pari dello stesso genere (le altre ragazze). Ciò confermerebbe il maggiore coinvolgimento, tradizionalmente imputato alle ragazze in forme di bullismo di tipo indiretto (es.: pettegolezzi; diffamazioni; etc.) e la comparsa degli atti di bullismo femminile in epoche di sviluppo successive (pre-adolescenza e adolescenza), rispetto ai maschi.

¹¹ Rose, C. A., Monda-Amaya, L. E., & Espelage, D. L. (2011). Bullying perpetration and victimization in special education: A review of the literature. *Remedial and Special Education*, 32, 114–130.

¹² Tsitsika et al., 2013. EU NET ADB Internet use and internet addictive behaviour among European adolescents: A cross-sectional study. National and Kapodistrian University of Athens (N.K.U.A.), Athens.

I cyber-bulli maschi, invece, sceglierebbero l'identità di genere come principale argomento per l'attacco online dei pari. In particolare, i ragazzi userebbero maggiormente insinuazioni a sfondo erotico/sessuale contro le coetanee femmine ed insinuazioni denigranti la virilità dei coetanei maschi¹³.

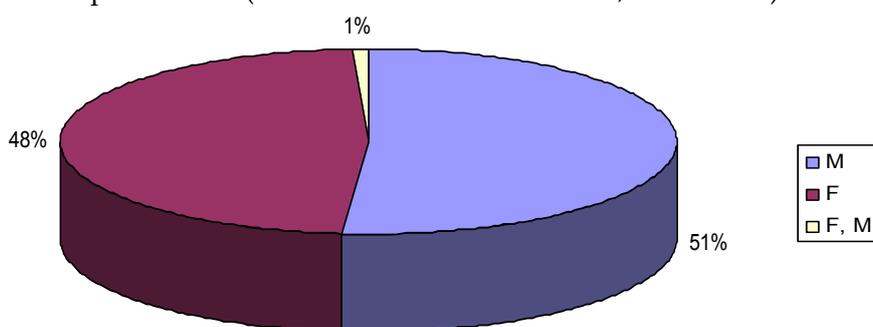
Occorre tuttavia considerare che questo dato andrebbe ulteriormente approfondito, alla luce dei rapidi e considerevoli cambiamenti, in termini di occorrenza (frequenza) e differenze di genere (aumentato numero di bulle e cyber-bulle) emersi negli ultimi anni, come si riscontra nei dati di seguito riportati.

I dati del Centro Nazionale di Ascolto - Il grafico 4 evidenzia come la distribuzione per **genere** delle vittime sia equa. Lo stesso trend - per quanto i numeri si riferiscano ad un semestre - viene confermato anche ad un'analisi più attenta. Le vittime di bullismo e di cyberbullismo sono in percentuali simili tra maschi e femmine (si veda tabella 3).

Graf. 4 – Genere del minore

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali (informazione rilevata sul 93,2% dei casi)



Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

Tab. 3 – Genere del minore per motivazione

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori assoluti e percentuali (informazione rilevata sul 93,2% dei casi)

Categoria	Vittima: M	Vittima: F	Vittime: gruppo (sia M che F)	Totale

¹³ <http://www.examiner.com/article/gender-differences-cyberbullying-children-and-adolescents> (2013)
Li, Q. (2006). Cyberbullying in schools. School Psychology International, 1-14.

Bullismo	67	61	1	129
% rispetto alla categoria	51,9%	47,3%	0,8%	100%
Cyberbullismo	4	5	-	9
% rispetto alla categoria	44,4%	55,6%	-	100%
Totale	71	66	1	138

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

Per quanto riguarda l'**età delle vittime di bullismo o cyberbullismo**, è possibile rilevare come **praticamente 1 su 2** delle vittime di bullismo o cyberbullismo per cui è stato contattato Telefono Azzurro è **preadolescente** (49%).

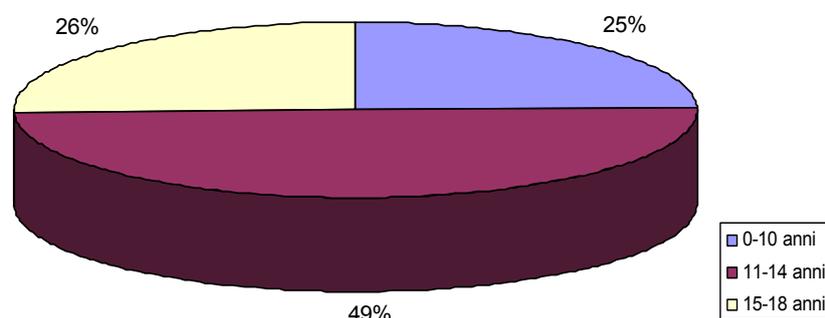
In **1 caso su 4** le vittime sono studenti delle scuole **secondarie di secondo grado** (26%), stesso trend delle vittime che frequentano le **scuole primarie** (25% dei casi).

Il dato è in linea con i trend nazionali ed internazionali¹⁴, che sempre più spesso segnalano come bullismo e cyberbullismo siano fenomeni che iniziano sempre più precocemente – rendendo importante attuare strategie preventive e di contrasto al fenomeno fin dalle scuole primarie – e decrescono nel tempo.

Graf. 5 - Età del minore

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali (informazione rilevata nel 92,6% dei casi)



Fonte: Telefono Azzurro, 2015

¹⁴ Si veda, a titolo esemplificativo, la ricerca europea E – ABC, i cui report sono disponibili al link: <http://www.e-abc.eu/it/>



Nello specifico, analizzando l'età della vittima in riferimento alla tipologia di vittimizzazione (motivazione - bullismo o cyberbullismo), i dati evidenziano che in più di **1 caso su 4 di bullismo** riguarda **bambini piccoli** (26,4% delle vittime è minore di 10 anni: i casi segnalati riguardano anche bambini di 6 anni) mentre **1 su 2 riguarda preadolescenti** (48,8% dei casi).

Il cyberbullismo sembra invece avere inizio con le scuole secondarie di primo grado e proseguire in adolescenza: **2 casi su 3 riguardano preadolescenti** (62,5%), come mostra la tabella 4.

Tab. 4 – Età del minore per motivazione

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori assoluti e percentuali (informazione rilevata nel 92,6% dei casi)

Motivazione	0-10	11-14	15-18	Totale
Bullismo	34	63	32	129
% rispetto alla motivazione	26,4%	48,8%	24,8%	100%
Cyberbullismo	-	5	3	8
% rispetto alla motivazione	-	62,5%	37,5%	100%
Totale	34	68	35	137

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015.

Incrociando i dati riguardanti il genere con quelli dell'età dei minori (tabella 5), emerge come **sia i maschi che le femmine siano maggiormente vittime di bullismo o cyberbullismo durante la preadolescenza** (49,6% dei casi).

Dalle segnalazioni arrivate al Centro Nazionale di ascolto, si evidenzia un trend inverso per maschi e femmine sulle altre classi di età: mentre i *maschi* sono vittime di bullismo prevalentemente in età preadolescenziale (56,3%) con un calo significativo dopo i 15 anni (i casi scendono al 15,5%), le *femmine* presentano percentuali elevate sia in preadolescenza che in adolescenza (36,9% delle segnalazioni).

Tab. 5 – Genere del minore per età



1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori assoluti e percentuali (informazione rilevata sul 92,6% dei casi)

Età vittima	Vittima: M	Vittima: F	Vittime: gruppo (sia M che F)	Totale
0-10 anni	20	14	0	34
<i>% rispetto al genere</i>	28,2	21,5	-	24,8%
11-14 anni	40	27	1	68
<i>% rispetto al genere</i>	56,3	41,5	100	49,6%
15-18 anni	11	24	0	35
<i>% rispetto al genere</i>	15,5	36,9	-	25,5%
Totale	71	65	1	137
Totale % rispetto a età	51,8	47,4	0,7	100%

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

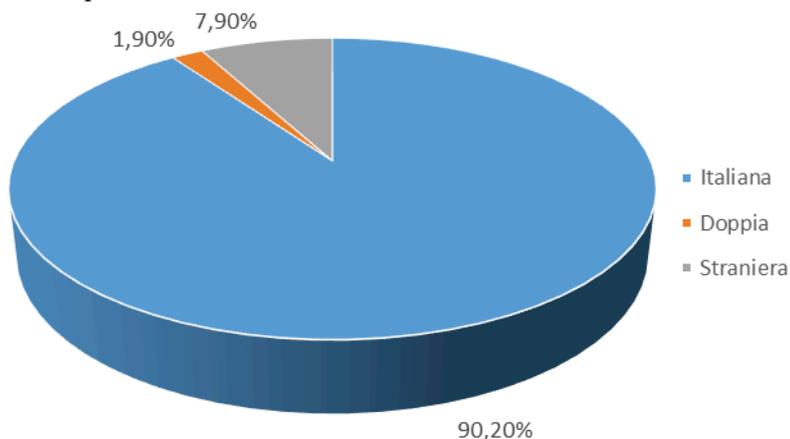
Rispetto alla **cittadinanza** delle vittime segnalate nel periodo considerato, in 9 casi su 10 la vittima è di nazionalità italiana.

Le vittime di origine straniera sono comunque una percentuale considerevole, quasi un caso su dieci (9,8%), come evidenza il grafico 6.

Graf. 6 – Cittadinanza

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali



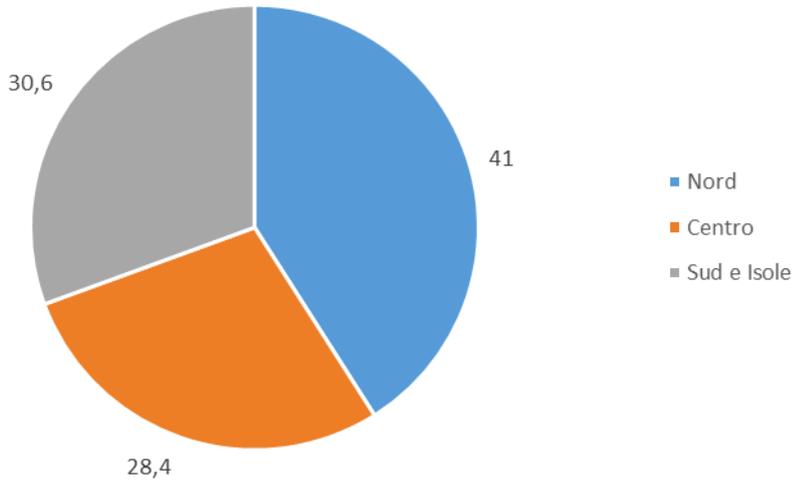
Fonte: Telefono Azzurro, 2015

Rispetto **all'area di provenienza geografica**, quasi la metà dei casi segnalati riguarda bambini e adolescenti del **Nord Italia** (41% dei casi gestiti); quasi **1 caso su 3** riguarda bambini e adolescenti presenti al **Sud e Isole** (30,6%) e più di **1 caso su 4** riguarda bambini e adolescenti al **Centro** (28,4%).

Graf. 7 – Area di provenienza della casistica gestita

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali (informazione rilevata nel 90,5% dei casi)



Fonte: Telefono Azzurro, 2015

Ad un'analisi più approfondita è possibile riscontrare come, mentre i casi segnalati al Centro Nazionale di Ascolto per bullismo siano più o meno equamente distribuiti sul territorio nazionale con una prevalenza al Nord (40,3% dei casi), **la metà dei casi segnalati di cyberbullismo** sono avvenuti al Nord (50%), come mostra la tabella 6.



Tab. 6 – Area geografica per motivazione

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori assoluti e percentuali (informazione rilevata nel 90,5% dei casi)

Area geografica	Bullismo	Cyberbullismo	Totale
Nord	50	5	55
<i>% rispetto alla motivazione</i>	<i>40,3%</i>	<i>50%</i>	<i>41%</i>
Centro	36	2	38
<i>% rispetto alla motivazione</i>	<i>29%</i>	<i>20%</i>	<i>28,4%</i>
Sud	38	3	41
<i>% rispetto alla motivazione</i>	<i>30,6%</i>	<i>30%</i>	<i>30,6%</i>
Totale	124	10	134

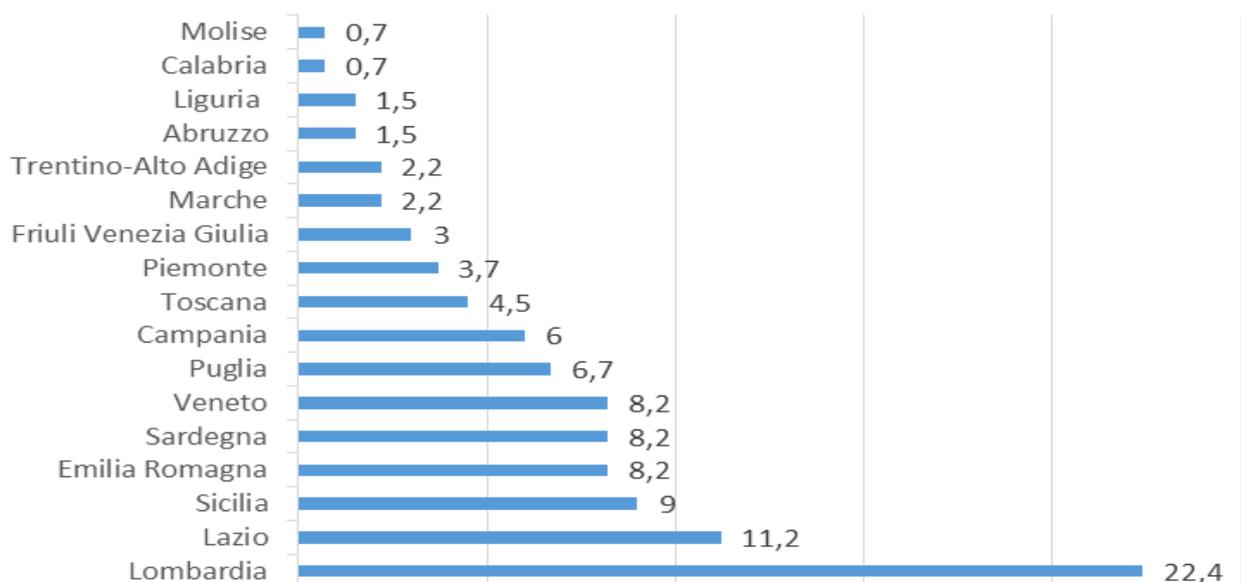
Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

Il grafico 8 specifica le regioni delle segnalazioni giunte nel periodo considerato per i casi di bullismo e cyberbullismo.

Graf. 8 – Regione di provenienza della casistica gestita

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali (informazione rilevata sul 90,5% dei casi)



Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015



Conoscere l'area geografica e le regioni da cui provengono le segnalazioni al Centro Nazionale di Ascolto **aiuta** Telefono Azzurro e tutte le agenzie deputate alla tutela di bambini e adolescenti, **ad avere non solo una fotografia** delle dimensioni del fenomeno del bullismo (offline o online), ma anche un'idea della conoscenza del fenomeno che esiste in quei territori, come pure delle possibilità di chiedere aiuto o consiglio, **uscendo dal silenzio**.

Quanto evidenziato nelle tabelle precedenti può quindi aiutare a **implementare strategie** mirate **di coinvolgimento e di prevenzione** che siano frutto di un lavoro mirato e sinergico tra le diverse agenzie educative deputate alla formazione dei bambini e degli adolescenti italiani.

Chi sono i bulli?

Il **bullo** è il bambino o il ragazzo che **mette in atto prevaricazioni**, spesso rafforzato dal **gruppo dei bulli gregari** (o bulli passivi), che offrono sostegno anche senza intervenire direttamente.

Inquadramento internazionale - Secondo una **ricerca europea** condotta in Italia da Telefono Azzurro nel 2012¹⁵, il **16,22% dei ragazzi** ha ammesso di essere stato un **bullo**, occasionalmente o ripetutamente.

I bulli presentano spesso disturbi della condotta, spesso associati a depressione e ritiro, atteggiamenti negativi verso gli altri e ambiente familiare ad elevata conflittualità, alto controllo genitoriale e basso status socioeconomico identificherebbero i predittori precoci del bullismo (Cook et al, 2010)¹⁶. Secondo la ricerca di Telefono Azzurro¹⁷, i bulli presentano spesso problemi familiari: il 40% arriva da famiglie con problemi di alcolismo,

¹⁵ Europe Anti-Bullying-Project (2013) promosso dal programma europeo Daphne III, ha riunito sei Paesi (Lettonia, Lituania, Estonia, Bulgaria, Grecia e Italia), ciascuno rappresentato da un'organizzazione nazionale che si impegna nella prevenzione del bullismo. Il Telefono Azzurro rappresenta l'Italia. <http://www.e-abc.eu/it/>

¹⁶ Cook, Clayton R.; Williams, Kirk R.; Guerra, Nancy G.; Kim, Tia E.; Sadek, Shelly. (2010) Predictors of bullying and victimization in childhood and adolescence: A meta-analytic investigation. *School Psychology Quarterly*, Vol 25(2), Jun 2010, 65- 83. <http://dx.doi.org/10.1037/a0020149>

¹⁷ Europe Anti-Bullying-Project (2013) promosso dal programma europeo Daphne III, ha riunito sei Paesi (Lettonia, Lituania, Estonia, Bulgaria, Grecia e Italia), ciascuno rappresentato da un'organizzazione nazionale che si impegna nella prevenzione del bullismo. Il Telefono Azzurro rappresenta l'Italia. <http://www.e-abc.eu/it/>



problemi con la legge, difficoltà relazionali con i genitori (51.28%). Oltre il 30% dei bulli vive in famiglie in cui discussioni e conflitti vengono risolti con comportamenti violenti.

Dinamiche familiari disfunzionali e/o maladattive (aggressività relazionale; scarsa accettazione; basso calore; ambivalenza educativa; autoritarismo; etc.) sono riconosciute come fattore di rischio (antecedenti) anche per le situazioni riguardanti il bullismo, aumentando la probabilità del bambino di essere bullo o vittima.

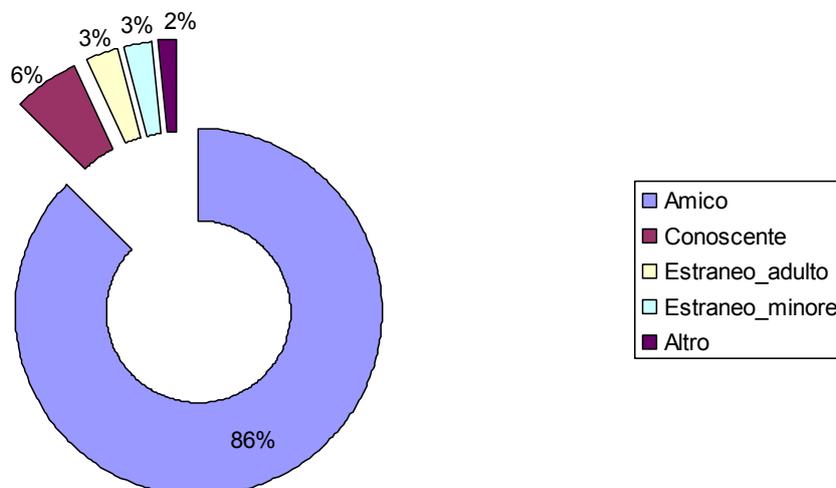
Tali dinamiche familiari, si incrociano con le dinamiche del gruppo dei pari, ed elettivamente del gruppo classe, nel quale il fenomeno è ben in grado di radicarsi precocemente, già da i primi anni d'inserimento scolastico.

I casi del Centro Nazionale di Ascolto - Rispetto ai casi gestiti dal Centro Nazionale di Ascolto nel periodo considerato, nella **quasi totalità dei casi** segnalati il responsabile degli atti di bullismo o cyberbullismo è un **amico** o compagno di scuola (86%); solo **nel 6% dei casi** il responsabile è o un **conoscente** o un **estraneo**; nei casi restanti che sono stati segnalati è un adulto conosciuto dalla vittima (2% dei casi).

Graf. 9 – Responsabile

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali (informazione rilevata nel 79,1% dei casi)



Fonte: Telefono Azzurro, 2015



Incrociando il genere del bullo con il rapporto di conoscenza con la vittima degli atti di bullismo o cyberbullismo emerge come **nella maggior parte dei casi (109 su 117 di cui si conosce il dato) i bulli siano amici o conoscenti delle loro vittime (93,2%)**.

In tabella 6 si può notare un altro dato rilevante: anche se nella maggior parte dei casi segnalati il bullo rimane un maschio (65,8%), **in più di 1 caso su 4 il bullo è una femmina (27,4%), ad indicare la significativa diffusione di questo fenomeno anche tra le ragazze**.



Tab. 6 – Genere del bullo per rapporto di conoscenza con la vittima

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori assoluti e percentuali (informazione rilevata sul 79,1% dei casi)

Rapporto di conoscenza	Bulla (F)	Bullo (M)	Bullo/a (non specificato)	Totale
Amico	24	71	7	102
% rispetto alla conoscenza	23,5%	69,6%	6,9%	100%
Conoscente	4	3	-	7
% rispetto alla conoscenza	57,1%	42,9%	-	100%
Estraneo adulto	1	2	-	3
% rispetto alla conoscenza	33,3%	66,6%	-	100%
Estraneo minore	2	-	1	3
% rispetto alla conoscenza	66,6%	-	33,3%	100%
Altro	1	1	-	2
% rispetto alla conoscenza	50%	50%	-	100%
Totale	32	77	8	117
Totale % - conoscenza	27,4%	65,8%	6,8%	100%

Fonte dei dati: Telefono Azzurro, 2015

I luoghi del bullismo

Inquadramento nazionale - Secondo l'ultima indagine effettuata da Telefono Azzurro con Doxa Kids su un campione di 1.500 adolescenti e ragazzi delle scuole secondarie di primo e secondo grado, **il 34,7% degli intervistati ha ammesso di essere stato vittima di episodi di bullismo**, il 67,9% dei quali avvenuto nel contesto scolastico¹⁸.

Il dato è coerente con quello internazionale che riporta a sua volta, la scuola come il più frequente scenario per gli episodi di bullismo.¹⁹ Il 40%-75% degli episodi di bullismo nelle scuole avverrebbe durante gli intervalli, la pausa pranzo, nei corridoi, nei bagni. Il bullismo

¹⁸ Telefono Azzurro e Doxa Kids – “Osservatorio adolescenti: pensieri, emozioni e comportamenti dei ragazzi di oggi”, 2014

¹⁹ Hong JS Espelage DL (2012) A review of research on bullying and peer victimization in school: An ecological system analysis, *Aggression and Violent Behavior* 17: 311–322



costituirebbe il motivo per cui 160.000 adolescenti non vanno a scuola ogni giorno. Ogni anno più di 3.2 milioni di studenti sono vittime di un bullo²⁰.

I casi del Centro Nazionale di Ascolto - Quanto segnalato al Centro Nazionale di Ascolto rispetto ai luoghi dove avvengono le prevaricazioni conferma il dato già rilevato nelle ricerche nazionali e internazionali rispetto al fenomeno.

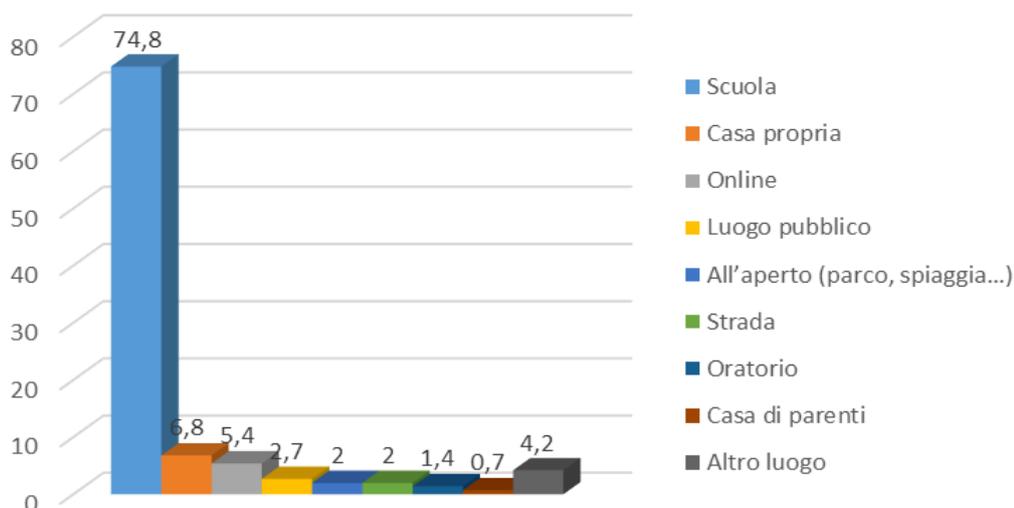
Nella maggior parte dei casi segnalati nel semestre considerato, infatti, gli episodi di bullismo o cyberbullismo **avvengono nel contesto scolastico (74,8%)**, seppure in percentuale inferiore rispetto ad altri periodi dell'anno (si consideri la pausa estiva). Tra gli altri luoghi nei quali avvengono le prevaricazione viene citato l'oratorio e altri luoghi all'aperto.

Solo in una minima percentuale di casi, gli episodi di bullismo avvengono lontano da occhi di persone – adulti e ragazzi - che possono vedere ciò che accade e, di conseguenza, intervenire.

Graf. 10 – Luogo prevalente

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali (informazione rilevata sul 99,3% dei casi)



Fonte: Telefono Azzurro, 2015

²⁰ <http://nobullying.com/bullying-facts-the-numbers/>



Quali conseguenze?

Inquadramento internazionale - Nel caso del bullismo è importante non sottovalutare il problema ed agire tempestivamente, poiché le **conseguenze** del fenomeno sul piano psicologico, sia a breve che a lungo termine, possono essere **gravi** sia **per le vittime**, sia per i **bulli** e per gli **osservatori**.

Per le **vittime** il rischio è quello di manifestare il disagio innanzitutto attraverso sintomi fisici (es. mal di pancia, mal di testa) o psicologici (es. incubi, attacchi d'ansia), associati ad una riluttanza nell'andare a scuola o a frequentare i luoghi in cui questi episodi si verificano. In caso di prevaricazioni protratte nel tempo, le vittime possono intravedere come unica possibilità per sottrarsi al bullismo quella di cambiare scuola. Alla lunga, le vittime **mostrano una svalutazione di sé e delle proprie capacità, insicurezza, difficoltà relazionali, fino a manifestare, in alcuni casi, veri e propri disturbi psicologici, tra cui quelli d'ansia o depressivi**.

Statisticamente, le vittime di bullismo sarebbero esposte ad aumentato rischio di suicidio con una probabilità raddoppiata di metterlo in atto, rispetto alla popolazione di coetanei. Allo stesso modo, il 30% delle vittime di bullismo mette in atto comportamenti di autolesionismo, mentre il 10% avrebbe tentato il suicidio²¹.

Essere stato vittima di bullismo durante l'infanzia e/o l'adolescenza è un fattore di rischio che espone con maggiore probabilità a disturbi fisici e/o psichiatrici, all'abuso di sostanze (alcol, droghe e sigarette)²².

Abbiamo identificato nelle segnalazioni che giungono al Centro Nazionale di Ascolto, alcuni **segnali trasversali** sia nei ragazzi che nelle ragazze che vivono forme più o meno gravi di bullismo e cyberbullismo:

²¹ <http://www.ditchthelabel.org/uk-bullying-statistics-2014/>.

²² <http://www.ditchthelabel.org/uk-bullying-statistics-2014/>.



- a) paura o rifiuto di andare a scuola o di frequentare i luoghi dove avvengono gli atti di bullismo;
- b) tristezza, rassegnazione, solitudine, disagio psicologico-emotivo;
- c) ferma richiesta di non parlarne con genitori o insegnanti, difficoltà relazionali, desiderio di cambiare scuola.

Questi segnali, ben lungi dall'essere esaustivi della varietà di sintomi e di tipologie di manifestazione del disagio che bambini e adolescenti possono provare, hanno la capacità di **permettere agli adulti di cogliere i segnali in modo precoce** di ciò che accade, affinché in futuro l'intervento sia sempre più immediato ed incisivo.

Anche i **bulli** vivono delle conseguenze: cali nel rendimento scolastico, difficoltà relazionali, disturbi della condotta. L'incapacità di rispettare le regole può portare, nel lungo periodo, a veri e propri comportamenti antisociali e devianti o ad agire comportamenti aggressivi e violenti in famiglia e sul lavoro. Bambini e adolescenti che assumono il ruolo di "bullo" hanno una probabilità di avere precedenti penali prima dei 30 anni di età nel 25% dei casi²³.

Le conseguenze riguardano anche gli **osservatori**, poiché vivono in contesto caratterizzato da difficoltà relazionali che aumenta l'insicurezza, la paura e l'ansia sociale. Il continuo assistere ad episodi di bullismo offline e online può rafforzare una logica di indifferenza e scarsa empatia, portando i ragazzi a negare o sminuire il problema²⁴ (Twemlow et al, 2004).

Questo fenomeno, potenziato dalla sua componente social, ha elevati costi per i singoli, ma anche per l'intera comunità. Uno studio americano della National Association of Secondary School Principals (2013)²⁵, ha conteggiato i costi causati dal fenomeno del bullismo e del cyberbullismo (calo nel rendimento scolastico, assenteismo, azioni disciplinari come sospensione ed espulsione, atti di vandalismo, abbandono scolastico), arrivando ad una stima di \$ 2.314.600 per il sistema scolastico americano.

²³ <http://www.kidspot.com.au/schoolzone/Bullying-Facts-and-figures-about-bullying+4065+395+article.htm>

²⁴ Twemlow, S. W., Fonagy, P., & Sacco, F. C. (2004, April). The role of the bystander in the social architecture of bullying and violence in schools and communities. Paper presented at the meeting of the Scientific Approaches to Youth violence Prevention, New York .

²⁵ <http://www.nassp.org/> National Association of Secondary Schools Principals.





L'intervento di Telefono Azzurro

Inquadramento internazionale - Il fenomeno del bullismo non solo compromette l'esistenza del singolo, causando sofferenza e conseguenze a lungo termine sullo sviluppo, ma incide anche sul funzionamento del sistema scolastico e presenta ingenti costi sociali.

Per questo motivo **l'operatività di Telefono Azzurro** fa riferimento alle **best practices** evidenziate dai più recenti studi internazionali che dicono quanto segue:

“Rivolgendo lo sguardo al futuro, è importante notare che le ricerche indicano che i programmi scolastici mostrano migliori risultati quando prevedono un approccio ad ampio raggio e includono [...]: 1) percorsi formativi per genitori, 2) il monitoraggio degli spazi di gioco libero, 3) la gestione della classe, 4) la formazione agli insegnanti, 5) le regole da rispettare all'interno della classe, 6) una politica scolastica antibullismo per l'intera scuola, e 7) attività di gruppo cooperative. Dato che il bullismo si mantiene grazie ad evidenti rinforzi derivanti dall'intero contesto sociale, è doveroso promuovere una prevenzione efficace con interventi mirati rivolti a tutti i ragazzi e all'intera scuola, che spostino l'accento dalle dinamiche di potere contingenti (Whitted & Dupper, 2005)²⁶. Un approccio ecologico-sociale prevede che gli interventi diretti ai bulli non siano improntati a tradizionali metodi di tipo punitivo, ma facciano riferimento a modelli volti a prestare attenzione e a comprendere i comportamenti dei bulli e delle vittime e a quelli del gruppo degli osservatori, nonché ad altri fattori quali il clima della classe, la famiglia, la comunità e la società” (Hong & Espelage, 2012)²⁷.

In particolare, l'intervento dell'Associazione segue alcuni **principi**, il primo dei quali, coerentemente con la Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia, è **l'Ascolto del bambino**. Se bullismo e cyberbullismo possono presentarsi in forme più o meno gravi, ciò a cui **Telefono Azzurro dà importanza**, in linea con quanto stabilito dalla Convenzione ONU, sono le **emozioni** di tristezza, timore, impotenza, vergogna oltreché il **desiderio** di volerne parlare. Le voci dei **bambini e dei ragazzi** che Telefono Azzurro ascolta ogni giorno

²⁶ Whitted, K. S. & Dupper, D. R. (2005). Best practices for preventing or reducing bullying in schools. *Children & Schools*, 27, 167-173.

²⁷ Hong, J.S. & Espelage D.L. (2012). A review of research on bullying and peer victimization in school: An ecological system analysis, *Aggression and Violent Behavior*, 17: 311-322.



riportano situazioni in cui l'infanzia e l'adolescenza italiana **fanno quotidianamente esperienza di episodi di bullismo o cyberbullismo**, nei diversi ruoli di vittima, di spettatore o di bullo, seppur con diverse intensità di sofferenza, di emotività e di disagio.

Il **lavoro degli operatori** di Telefono Azzurro è quindi quello di **accogliere** queste richieste di aiuto, di **valorizzare** la voce di bambini e ragazzi e di **legittimarne** al contempo la sofferenza, la preoccupazione e il senso di impotenza che spesso nascono all'interno dell'esperienza di chi è vittima o spettatore di atti di bullismo.

Si evidenzia, a questo proposito, come l'istituzione di una linea di ascolto specifica per il bullismo a partire dal 1 febbraio 2015, abbia favorito l'emergere di molte situazioni che sarebbero rimaste nel silenzio.

Se il bullismo, nelle sue forme offline e online, è da sempre una delle maggiori motivazioni per cui bambini e adolescenti italiani chiedono aiuto a Telefono Azzurro, dal 1 febbraio 2015 al 31 luglio 2015, Telefono Azzurro ha gestito quasi 1 caso al giorno per questa motivazione: su 1441 ricevuti dal Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro (linea telefonica 19696 e chat) il 10,3% del totale ha riguardato casi di bullismo e cyberbullismo, per un totale di 148 casi.

Come è intervenuta l'Associazione?

Tab. 7 – Servizi e Istituzioni coinvolte

1 febbraio – 31 luglio 2015

Valori percentuali (sul 16,2% dei casi)

Servizio	%
Scuole (MIUR)	75
Altri servizi	25,1

Fonte: Telefono Azzurro, 2015

Gli operatori hanno così offerto spazi di ascolto e consulenza e lavorato sulle risorse personali dei ragazzi o sulle competenze genitoriali al fine di valorizzarle: ciò con l'obiettivo di orientare ragazzi e genitori verso modalità efficaci di risoluzione degli episodi di bullismo facendo leva sulle risorse individuali. Un primo lavoro fatto con i ragazzi, dopo aver approfondito con loro la situazione problematica, è stato quello di



lavorare sull'autostima quale "fattore protettivo" (Ttofi et al., 2008)²⁸ rispetto alla possibilità di continuare ad essere una "vittima" in virtù di una rinnovata capacità di valutare positivamente se stessi e di poter attuare un cambiamento; un secondo passaggio è stato quello di coinvolgere i genitori, quali primi adulti di riferimento idonei ad accompagnare il bambino in una risoluzione positiva della situazione di bullismo, affrontando le emozioni di tristezza, paura e vergogna. Successivamente il lavoro di consulenza con i genitori ha avuto l'obiettivo di orientarli all'apertura di un dialogo con il Dirigente Scolastico sottolineando l'importanza del confronto e della comunicazione tra famiglia e scuola, volti a mettere in atto un intervento condiviso, coerente e in sinergia d'intenti.

Ove i dati a disposizione lo rendevano possibile e la natura del caso lo richiedeva, il contatto con la Scuola è stato fondamentale, consentendo da un lato di interrompere le azioni di bullismo il prima possibile e ridurre il disagio dei bambini e dei ragazzi coinvolti, dall'altro di monitorare l'efficacia degli interventi messi in atto.

La signora G. è madre di una ragazzina di 13 anni che frequenta la III media. Racconta che la figlia da settembre 2014 subisce aggressioni sia verbali, sia fisiche da parte di un gruppo di compagne. La ragazzina è presa di mira non solo per il suo buon rendimento scolastico, ma soprattutto perché, a causa di un intervento ai piedi, è stata a lungo su una sedia a rotelle e ancora oggi fa fatica ad avere un buon equilibrio, tanto da cadere facilmente a terra se spinta.

La rappresentante di classe, messa a conoscenza della situazione dalla madre, è intervenuta subito informando la Preside ed organizzando un incontro con la sig.ra G., a seguito del quale la Preside ha richiamato le ragazze che subito si sono rese conto del malessere provocato alla compagna. A tal riguardo la sig.ra G. afferma: "Le ragazze hanno chiesto scusa a mia figlia e adesso va meglio". La Preside ha inoltre organizzato nella classe dei circle time per aprire ai ragazzi la possibilità di esprimersi, conoscersi meglio e valorizzare le differenze. L'operatrice valorizza quanto fino ad oggi fatto dalla Scuola sottolineando l'importanza di mantenere alto il livello di attenzione riguardo ad eventuali segnali di malessere della figlia; si valorizzano le risorse messe in campo sia dalla famiglia sia dalla scuola sia dalla ragazze coinvolte.

La tempestività dell'intervento da parte della Scuola in questi casi è di fondamentale importanza, poiché veicola in modo forte per il bambino o il ragazzo quella

²⁸ http://www.crim.cam.ac.uk/people/academic_research/maria_ttofi/pub1.pdf

Ttofi, M.M., Farrington, D.P., & Baldry, A. C. (2008). Effectiveness of programmes to reduce bullying. A Systematic Review. Report prepared for "The Swedish National Council for Crime Prevention".



“comprensione” da parte degli adulti di cui necessita. Soprattutto quando la richiesta di aiuto da parte dei ragazzi viene espressa con grande fatica, imbarazzo e timore è importante dare loro un segno concreto di risposta immediata, a dimostrazione dell’attenzione degli adulti di riferimento per il loro benessere e la loro serenità nel contesto scolastico.

La **segnalazione** in altri casi ha richiesto non solo il contatto con la scuola, ma un intervento più allargato, ad esempio attraverso il coinvolgimento dei servizi sociali e di salute mentale del territorio. In molti casi i ragazzi/e vittime di prepotenze, derisioni, isolamento ed esclusione sono fragili e presentano difficoltà generali nelle relazioni con gli altri ed un disagio esteso ad altri contesti (Salmivalli, 2009)²⁹.

A volte il disagio e le difficoltà riguardano anche uno o più membri della famiglia.

G. già dalle elementari, subisce prese in giro e umiliazioni, e fa esperienza di atteggiamenti di esclusione/isolamento da parte di compagni di scuola, sia coetanei che più grandi di lui, in contesto scolastico ed extrascolastico e ora anche tramite Whatsapp. Lo scorso anno G. sarebbe stato segnalato per un episodio di aggressione di un coetaneo e sono state coinvolte le forze dell’ordine (CC) competenti territorialmente. Anche il nucleo familiare vive una situazione di isolamento rispetto alla comunità e di disagio riconducibile ad una storia familiare complessa e a gravi problematiche di salute e di fragilità della madre.

Anche in questi casi è fondamentale l’apertura del dialogo tra Scuola e famiglia per la promozione di relazioni di fiducia basate sull’ascolto e sulla fattiva collaborazione. In situazioni come quella descritta è importante **l’azione su due livelli**: da un lato favorire il supporto da parte dei Servizi alla famiglia, dall’altro intervenire con l’intera classe con l’obiettivo di sensibilizzazione al fenomeno del bullismo, e di promuovere un clima improntato ai valori della tolleranza, del rispetto e della collaborazione.

Le vittime di bullismo sono soggetti deboli, ansiosi, presi di mira per caratteristiche fisiche o di linguaggio. Ma anche il bullo è spesso un bambino/un adolescente insicuro, che dietro al temperamento violento e ai comportamenti aggressivi, nasconde difficoltà dello sviluppo. Sia le vittime che i responsabili, infatti, hanno la stessa percentuale di rischio di

29 Salmivalli, C. (2009). Bullying and the peer group: A review. *Aggression and Violent Behavior*, 15, 112–120.



attuare conseguenze estreme anche a scapito della propria vita: i suicidi dei giovani sono spesso conseguenza di violenze subite o il rimorso per soprusi attuati.

E' estremamente **importante, quindi, che i ragazzi** che hanno il coraggio di segnalare il problema **si sentano sostenuti, creduti e vengano aiutati** con molta attenzione, competenza e sensibilità: **solo questo può permettere loro di uscire dal silenzio**, attivando così un circolo virtuoso di reciproco supporto dove, al contempo, si possano costruire soluzioni congiunte ad un problema che non è del singolo ma è dell'intera comunità.

Proprio per questo, inoltre, **occorre "fare rete"**: gli operatori di **Telefono Azzurro lavorano** costantemente con i ragazzi e con i loro genitori **per mediare le incomprensioni e far ripartire il dialogo con la Scuola**, ritenendo che il primo fondamentale passo per la risoluzione delle problematiche come il bullismo debba cominciare dalla **ricostruzione di legami e fiducia tra famiglia e Scuola e dalla creazione di un'alleanza educativa** che sia reciprocamente supportiva, nella tutela e nell'interesse superiore dei bambini e degli adolescenti.