



National Report – Italia

WP2_ D2.24_CESIE_Italia



Funded by the European Union's
Rights, Equality and Citizenship
Programme (2014-2020)



Partner

KMOP – Grecia

CARDET – Cipro

CESIE – Italia

CESIS – Portogallo

Children 1st – Regno Unito

Autore

Tiziana Fantucchio, Noemi De Luca, Maja Brkusanin, CESIE, Italia

Disclaimer

Questo documento è stato prodotto all'interno del Progetto ACTIVE: *Focus on Children; Strengthening Policies in Sports and Leisure Activities*, ed è finanziato dal Programma Diritti, Uguaglianza e Cittadinanza (REC 2014-2020) con il numero 856826.

Il contenuto di questo documento riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Il CESIE ringrazia l'**Ufficio del Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza di Palermo** per il prezioso supporto e per la collaborazione alle attività del progetto.



Contents

1. Introduzione	4
2. Quadro nazionale	4
2.1 Situazione normativa	4
2.2 Dati e conoscenza del fenomeno	5
2.3 Campagne di sensibilizzazione	5
3. Metodologia	7
3.1 Il campionamento.....	7
3.2 La raccolta dei dati.....	7
3.3 L'analisi dei dati.....	8
4. Caratterizzazione dei partecipanti.....	8
4.1 Gli stakeholder.....	8
4.2 I professionisti	9
4.3 Le famiglie.....	9
5. Risultati nella valutazione dei bisogni.....	10
5.1 Possibilità di violenza nello sport e contro bambini/e	10
5.2 Esistenza e caratterizzazione delle pratiche di prevenzione della violenza contro bambini/e nello sport	11
5.3 Esistenza e caratterizzazione di pratiche che prevengono la discriminazione di bambini/e nello sport	14
5.4 Esistenza e caratterizzazione di pratiche che promuovono la partecipazione dei/delle bambini/e nello sport	16
5.5 Esistenza (e messa in pratica) di Politiche di Protezione dell'Infanzia	19
5.6 Modifiche che possono essere introdotte	21
6. Conclusioni: identificazione delle lacune e suggerimenti per le prossime attività del progetto..	22





1. Introduzione

Il seguente report riassume e analizza i dati raccolti all'interno di una ricerca sul campo realizzata tra gennaio e aprile 2020, nell'ambito del progetto ACTIVE e le fasi della ricerca sono state supportate da **strumenti telematici** che permettono la comunicazione e il coordinamento a distanza, cioè interviste telefoniche e questionari online.

Di seguito vengono riportati un breve **accenno sulle politiche di protezione dei minori nel contesto nazionale**, la descrizione della **metodologia** utilizzata per condurre la ricerca, i dettagli sui **requisiti** e le **caratteristiche dei soggetti intervistati**, i **risultati dell'analisi dei dati** raccolti suddivisi per aree tematiche, le **riflessioni finali** alla luce dei dati raccolti e i **suggerimenti** per la realizzazione delle prossime attività del progetto.

2. Quadro nazionale

2.1 Situazione normativa

Secondo la Direzione Generale dell'Istruzione e della Cultura della Commissione Europea, gli **Stati membri dell'UE non dispongono di un quadro giuridico specifico per lo sport per perseguire la violenza di genere che si verifica nelle attività sportive**. Di solito, la legislazione sportiva, nei paesi in cui viene fornita, si riferisce alla promozione di valori etici e *fair play*, combatte e condanna tutte le forme di violenza e di molestie e promuove misure per prevenirle. Ciò vale per le leggi che regolano lo sport in nove Stati membri dell'UE: Belgio, Bulgaria, Cipro, Italia, Lettonia, Malta, Portogallo, Romania e Slovenia. Alcuni Stati tra quelli sopra citati, delegano l'attuazione di misure specifiche relative alla legislazione sportiva a diversi attori. Ad esempio, in Italia il **Comitato Olimpico Nazionale Italiano (CONI)** è responsabile delle azioni contro tutte le forme di discriminazione e violenza nello sport, mentre l'**UISP** è l'Associazione Italiana Sport per Tutti e ha l'obiettivo di diffondere il diritto di praticare sport a tutti/e i/le cittadini/e ed è ufficialmente riconosciuto dal CONI.¹

Come in altri Stati membri dell'UE - Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Spagna, Svezia e anche Gran Bretagna - l'Italia è fornita di due disposizioni legali sulla protezione dei minori, volte a proteggere bambini/e e giovani dalla violenza sessuale: **valutare l'idoneità dei futuri dipendenti e/o volontari** a svolgere attività con i minori - il che comporta il controllo del certificato penale dei dipendenti, in particolare per coloro che dovranno lavorare a contatto con i bambini (Decreto del Presidente della Repubblica 14/11/2002 n° 313,

¹ Study on gender-based violence in sport – Final report, European Commission, Directorate-General for Education and Culture, 2016, 22, 66



art 25 bis) - e vietare a determinati soggetti di intraprendere tali ruoli (Codice Penale Artt. 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quater.1, 600-quinquies e 609-undecies).²

2.2 Dati e conoscenza del fenomeno

Secondo il CONI e l'UISP, l'Italia è ancora **carente di dati aggregati e di rapporti** sulla violenza contro i minori nello sport, rendendo difficile mostrare le dimensioni del fenomeno. In effetti, il Comitato delle Nazioni Unite rimprovera all'Italia la mancata istituzione di un sistema nazionale per la raccolta, l'analisi e la diffusione dei dati sulla violenza e il maltrattamento dei minorenni, in Italia."³ Tuttavia, questo problema è molto importante, poiché vi sono molti casi in cui allenatori sportivi, medici o altro personale tecnico sono stati accusati di aver abusato di giovani atleti (sia maschi che femmine) e l'unica fonte di questi dati sono le **notizie diffuse in TV e sui giornali**. Secondo il precedente **Procuratore Generale dello Sport del CONI**, dal 2014, l'ufficio ha gestito 47 casi riguardanti la violenza e gli abusi contro i minori. Molto probabilmente, la difficoltà più importante deriva dall'**elevato tasso di sotto segnalazione** (che interessa soprattutto la popolazione maschile)⁴. In Italia, negli anni si è assistito a un periodo di crescente attenzione subito dopo l'adozione della **Convenzione sui diritti del fanciullo** con una definizione più precisa di abuso e dopo la proclamazione del **2004 come anno dell'Educazione attraverso lo Sport** da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio d'Europa⁵.

2.3 Campagne di sensibilizzazione

Nonostante l'Italia mostri ancora lacune nel sistema di ricerca e raccolta dati sul fenomeno, il Paese ha attuato diverse **iniziative per sensibilizzare alla violenza di genere nello sport**, comprendendo campagne, seminari, conferenze o eventi speciali di una settimana, ma nella maggior parte dei casi le iniziative promosse hanno avuto breve durata; tuttavia, una buona pratica che mostra gli sforzi fatti per garantire che le iniziative di sensibilizzazione continuino può essere vista in un **Protocollo d'Intesa**, firmato nel 2013 tra il **Ministero per le Pari Opportunità, lo Sport e le politiche giovanili e il CONI**, che ha istituito una annuale "settimana sportiva contro la violenza di genere nello sport".⁶

Elenco di buone pratiche e campagne:

² *Ibi*, 25

³ Diritti dei minori: ancora molte disuguaglianze in Italia. Articolo Uisp Nazionale, 17/11/2019 2019 <http://www.uisp.it/nazionale/pagina/diritti-dei-minori-ancora-molte-disuguaglianze-in-italia>

⁴ Prevention of sexual and gender harassment and abuse in sports, initiatives in Europe and beyond, 2012

⁵ Policy UISP per la Tutela di Bambine/i e Adolescenti, 2015

http://www.uisp.it/nazionale/aree/poleducative/files/Policy%20uisp_modificata%2029%20gennaio%202015.pdf

⁶ Study on gender-based violence in sport – Final report, European Commission, Directorate – General for Education and Culture, 2016



- UISP e il Centro Sportivo Italiano (CSI) hanno aderito alla campagna di *Save the Children* chiamata **Adults in Place**⁷, adottando una **politica per la protezione di bambini/e nello sport**. Questa politica prevede: 1) criteri specifici per l'assunzione di personale adeguato, 2) l'adozione di un Codice di Condotta che è riconosciuto e firmato da tutti gli adulti che lavorano con bambini/e, 3) campagne di sensibilizzazione sui diritti e la protezione dei bambini e 4) una valutazione del rischio di abuso nelle attività sportive. Inoltre, UISP ha sviluppato la "**Policy UISP per proteggere Bambini/e e Adolescenti**" che include i doveri dell'associazione e dei suoi datori di lavoro e dipendenti, una definizione di abuso e gli standard della UISP. Ogni volta che UISP intende lavorare in collaborazione con altri partner, **verifica innanzitutto che dispongano di una Policy** e può anche chiedere loro **di conformarsi ai principi della policy UISP**. L'UISP garantisce anche che il lavoro in *partnership* **conduca alla definizione della loro politica interna**.⁸ UISP è costituita da 1.335.000 individui associati, 18.020.046 società sportive (dati sulle iscrizioni 2015) ed è presente in tutte le regioni, province e in molte città: 157 comitati locali e 25 Campionati e aree di attività.⁹

- L'UISP ha organizzato vari eventi per promuovere il cosiddetto **sport "sano"**, includendo iniziative per sensibilizzare alla violenza di genere nello sport, ad esempio "*Bike in Pink*", "*Take the Field against Homophobia*", e "*Running Hearts*".¹⁰

- **Fuorigioco: sport contro la violenza. Informazione e attività di formazione per gli istruttori sportivi:** Gruppo Mal.Ab (gruppo interistituzionale di esperti contro i gravi maltrattamenti e abusi sui minori), **CONI** di Trieste e Rappresentanti della Scuola Regionale dello Sport hanno organizzato un **corso di formazione** per allenatori e istruttori sportivi che mirava a sensibilizzare e prevenire il bullismo, la violenza, i maltrattamenti e l'abuso sessuale di bambini nello sport e in altri contesti di comunità. Il corso di formazione ha affrontato argomenti che riguardano le conseguenze per i bambini della violenza, degli abusi, del bullismo e dell'omofobia, ma anche informazione su meccanismi per il reperimento e la gestione di episodi di violenza e abusi contro i bambini e sui servizi di protezione dei minori in Italia.

- **Lo sport rispetta i tuoi diritti - responsabilizzare i giovani europei nello sport per una cultura del rispetto e dell'integrità contro la violenza e le molestie sessuali (SRYR): progetto transnazionale finanziato dall'UE** per **prevenire e combattere la violenza di genere nello sport giovanile**, con target i giovani di età compresa tra 16 e 22 anni, ai quali è stata messa a disposizione una piattaforma per sviluppare le proprie campagne online per sensibilizzare alla prevenzione della violenza di genere tra coetanei all'interno e all'esterno dello sport.¹¹

⁷ <https://s3.savethechildren.it/public/files/uploads/pubblicazioni/adulti-posto-un-sistema-di-tutela-di-bambine-bambini-e-adolescenti-da-maltrattamenti-abusi-o.pdf>

⁸ Policy UISP per la Tutela di Bambine/i e Adolescenti, 2015

http://www.uisp.it/nazionale/aree/poleducative/files/Policy%20uisp_modificata%2029%20gennaio%202015.pdf

⁹ UISP Sportpertutti, <http://www.uisp.it/progetti/pagina/whats-uisp>

¹⁰ Study on gender-based violence in sport – Final report, European Commission, Directorate-General for Education and Culture, 2016

¹¹ *ibidem*



3. Metodologia

3.1 Il campionamento

La **selezione dei soggetti** da coinvolgere nella ricerca è iniziata con il coinvolgimento di soggetti di organizzazioni sportive e ricreative e stakeholder già note al CESIE per precedenti collaborazioni progettuali, alle quali ne sono state aggiunte ulteriori, reperite attraverso la **mappatura** delle città di Palermo, Roma e Milano. In questo ambito, sono state riscontrate delle difficoltà riguardo ai soggetti di Roma e Milano, facenti parti di grandi organizzazioni a livello nazionale. La sfida si è amplificata con la chiusura degli uffici pubblici disposta dal DPCM del 09 Marzo 2020, per limitare la diffusione del CoronaVirus. I **professionisti** e le **famiglie**, in cui almeno un minore ha avuto esperienza di attività sportive o ricreative, sono state rintracciate attuando il **campionamento a cascata**: partendo da soggetti suggeriti dalle organizzazioni sportive, fino ad arrivare a soggetti facenti parte della stessa cerchia di conoscenze con uguali requisiti, attraverso i contatti telefonici forniti dai primi. Il reclutamento è avvenuto inizialmente tramite l'invio di **e-mail** e in seguito **i soggetti sono stati contattati telefonicamente**, per raccogliere eventuali adesioni.

3.2 La raccolta dei dati

Il disegno di ricerca aveva previsto in origine due modalità per la raccolta dei dati: la realizzazione di interviste individuali con gli stakeholder, 2 *focus group* in cui coinvolgere i professionisti e 2 *focus group* dedicati ai minori e ai rispettivi genitori. A causa dei disagi sopraggiunti nel periodo di svolgimento della ricerca, **non è stato possibile effettuare incontri di persona** con i soggetti da intervistare e sono state condotte esclusivamente **interviste telefoniche individuali**. Nel caso delle famiglie, le domande sono state somministrate al minore e al genitore in contemporanea sempre al telefono, in modalità "vivavoce".

Le interviste sono state condotte in **modalità semi strutturata**, seguendo una lista di domande predefinita; queste non sono state proposte sempre con lo stesso ordine, ma poteva variare in base alla risposta data. Spesso, infatti, gli intervistati hanno anticipato risposte riconducibili a quesiti che sarebbero stati posti successivamente e nel corso dell'intervista si è rivelato opportuno non proporli, al fine di evitare ripetizioni.

Le domande sono state riformulate, adattandole al registro linguistico più adeguato da proporre a ciascuno dei diversi target di soggetti intervistati (**linguaggio formale** con stakeholder e professionisti, **linguaggio semplificato e meno tecnico** per minori e genitori).

Quasi tutte le **interviste telefoniche sono state registrate**, previo consenso dei partecipanti, per facilitare l'operazione di trascrizione. Laddove, i partecipanti non abbiano acconsentito alla registrazione dell'intervista, sono stati presi degli appunti. In seguito alla somministrazione delle interviste, si è proceduto con la **trascrizione integrale del colloquio telefonico**, preferibilmente al termine della telefonata stessa, per facilitare la rievocazione immediata di percezioni e interpretazioni basate su aspetti della comunicazione paralinguistica come il tono della voce, il ritmo e i silenzi.



Per ovviare agli inconvenienti legati alle difficoltà di reperimento dei soggetti (soprattutto delle città di Roma e Milano) e dei moduli di consenso firmati, si è proceduto con la creazione di appositi **Google form** attraverso i quali può avvenire la **compilazione on-line** dell'apposito questionario e del consenso al trattamento dei dati personali. I **link** di accesso a tali piattaforme sono stati condivisi tramite **e-mail**.

3.3 L'analisi dei dati

Durante la terza fase **sono state consultate le trascrizioni** in maniera approfondita, analizzando le affermazioni degli intervistati. **Ciascuna risposta** è stata poi **ricondata all'area tematica di riferimento**. In seguito, **le risposte simili sono state aggregate** al fine di stilare un conteggio degli intervistati che la pensano nello stesso modo o che hanno avuto la stessa esperienza e infine ricavarne una percentuale. Dopo aver riscontrato la prevalenza di determinate risposte, sono state fatte delle associazioni tra tali risposte e i **dati anagrafici** dei soggetti che hanno fatto parte del campione (età, sesso, livello di istruzione, anni di esperienza all'interno delle organizzazioni sportive e collocazione geografica).

L'**interpretazione** è stata agevolata spesso anche da ulteriori domande, non comprese nella scaletta, poste a scopo chiarificatore in caso di affermazioni poco comprensibili o di fraintendimenti. Attraverso una migliore comprensione dei contenuti, si è cercato di ovviare anche all'inconveniente di non poter avvalersi degli aspetti della comunicazione non verbale, come la mimica facciale e i movimenti compresi nella gestualità.

4. Caratterizzazione dei partecipanti

I partecipanti alla ricerca si possono suddividere in tre gruppi: gli *stakeholder*, i professionisti e le famiglie.

4.1 Gli stakeholder

Gli *stakeholder*, conosciuti anche come "**parti interessate**", nel nostro caso sono tutti i soggetti che vantano un interesse nei confronti della **tutela dei minori** o sono coinvolti nella **gestione e nel coordinamento delle organizzazioni sportive e ricreative**. Il disegno di ricerca ha previsto come *stakeholder*:

- Soggetti che operano nel campo della protezione dei minori;
- Decisori politici nei settori dell'istruzione, del sistema di protezione dell'infanzia, delle politiche giovanili, delle attività sportive;
- Comuni;
- Responsabili o rappresentanti di federazioni, associazioni e organizzazioni sportive.

Inoltre, è stato previsto che tali soggetti avessero diversa collocazione geografica (Palermo, Roma e Milano). Nel caso specifico, quasi la totalità delle parti interessate coinvolte risiede a **Palermo**, mentre solamente uno *stakeholder* si colloca a **Roma**.

La ricerca si avvale della **testimonianza di 10 stakeholder**, tra cui 4 donne e 6 uomini di età compresa tra i 28 e i 69 anni. Il loro livello di istruzione comprende il conseguimento del diploma e della laurea, con prevalenza della seconda; soltanto due persone hanno conseguito la laurea magistrale. È stato possibile identificare un



più alto livello di conoscenza sulle tematiche trattate, soprattutto in aspetti più tecnici e formali, **da parte dei soggetti più giovani**, sintomo di una impostazione volta alla sensibilizzazione sulle problematiche infantili all'interno dei recenti percorsi di studio. Tra gli intervistati ritroviamo: uno psicologo presso una ONLUS, 5 presidenti di associazioni sportive dilettantistiche di diverse discipline sportive (calcio, pallavolo, *kung fu / capoeira* e scherma), il titolare di un centro di ginnastica posturale, un vicepresidente di un'associazione che si occupa di *orientering*, un operatore sociale di un'associazione, un Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

Tali soggetti ricoprono le cariche appena descritte da un periodo di tempo compreso tra i 2 e i 12 anni, quindi hanno maturato un **buon livello di esperienza all'interno del proprio settore**.

4.2 I professionisti

Raccogliere i dati da loro forniti è importante perché rappresentano le persone che svolgono le attività a stretto contatto con bambini/e, rappresentando un valido **punto di riferimento**, subito dopo i genitori. I professionisti hanno il duplice compito di trasmettere gli insegnamenti legati ad una disciplina sportiva e di educare bambini/e attraverso lo sport, facendogli **riscoprire gli ideali sani, il piacere di stare insieme e di fare squadra e di superare i propri limiti senza ricorrere alla violenza**. Non bisogna dimenticare che fanno anche parte del **personale delle organizzazioni** e pertanto sottoposti a regole formali o informali da seguire e tra queste possiamo annoverare **il rispetto e la promozione dei diritti dei bambini, l'eliminazione delle forme di discriminazione** per favorire inclusione e accoglienza per tutti.

I **professionisti coinvolti sono 12**, in prevalenza di sesso maschile (8 uomini e 4 donne). Si parte **dai 24 anni** del più giovane fino **ai 42 anni**. Tra i partecipanti 6 hanno conseguito il diploma come titolo di istruzione, due dei quali stanno attualmente studiando per conseguire la laurea; 4 hanno conseguito la laurea magistrale, un allenatore possiede la laurea triennale e un altro la laurea quinquennale. Il **campione** degli intervistati facenti parte di tale gruppo comprende:

- Un formatore ed educatore impegnato in progetti a scuola ed allenatore di **minibasket**;
- 4 allenatori di **scuola calcio**;
- Un insegnante di **educazione fisica** a scuola ed allenatore in diversi centri sportivi;
- Un titolare di una **palestra** e insegnante di **educazione fisica** a scuola;
- Una istruttrice di **fitness e ginnastica posturale** che lavora sia in palestra che in progetti a scuola;
- Una segretaria di una **scuola di danza**;
- Un'**operatrice sociale** presso una organizzazione sportiva e insegnante a scuola;
- Un istruttore di **sala pesi in palestra**;
- Un maestro di **karate**.

I professionisti sopra citati svolgono le proprie attività a **Palermo e nei Comuni compresi nella provincia**; soltanto un allenatore lavora a Genova.

4.3 Le famiglie



Le **famiglie** rappresentano i **principali fruitori dei servizi sportivi**, pertanto sono state intervistate per conoscere le loro opinioni in merito alla **sicurezza dei propri figli**. Le palestre, i campetti, le piscine sono gli ambienti in cui bambini/e trascorrono la maggior parte delle ore settimanali, subito dopo la scuola le famiglie sono state selezionate nel **territorio compreso nella provincia di Palermo**.

Le **famiglie** che hanno accettato di collaborare **sono 13**. La figura adulta da accompagnamento è stata spesso la madre, tranne 4 casi in cui ha partecipato il padre. Il campione dei minori risulta costituito da 6 bambine e 7 bambini di **età compresa tra i 4 e i 16 anni**. Le attività quotidiane da loro frequentate sono abbastanza varie e si presentano nella seguente suddivisione:

- 5 frequentanti della **scuola di danza** (di cui 2 praticano danza classica);
- 5 frequentanti della **scuola di karate**;
- 1 praticante di **nuoto** che attualmente ha smesso per frequentare un **corso di ballo di coppia**;
- 1 praticante di **calcio e pallavolo**;
- 1 praticante di **capoeira**.

Il livello di istruzione dei genitori partecipanti è prevalentemente il diploma, solamente 3 soggetti hanno conseguito la laurea (2 laurea triennale e 2 laurea magistrale).

La maggioranza dei genitori svolge le seguenti professioni: impiegato (5), infermiere, insegnante, psicologo.

5 genitori hanno dichiarato di non svolgere nessuna attività lavorativa fuori dalle mura domestiche.

5. Risultati nella valutazione dei bisogni

5.1 Possibilità di violenza nello sport e contro bambini/e

Attraverso le interviste rivolte ai *target* della ricerca (*stakeholder*, professionisti, famiglie), è stato possibile rintracciare la percezione riguardo all'eventuale presenza di comportamenti violenti all'interno dei contesti sportivi e ricreativi a cui partecipano i minori.

Partendo dalle informazioni fornite dagli *stakeholder*, si evince un quadro positivo e negativo allo stesso tempo. L'aspetto positivo riguarda l'**assenza di forme di violenza all'interno delle organizzazioni** in cui sono inseriti la maggior parte dei soggetti intervistati (9 su 10).



La **presenza di violenza** è invece riscontrabile nel **settore calcistico**: è stata riferita sia da membri interni alle scuole calcio, sia da membri esterni, i quali hanno prestato attenzione a tale fenomeno nella loro esperienza da spettatori delle partite di calcio svolte da giocatori minorenni. Si tratta più di **violenza di tipo verbale** ed è agita con la seguente modalità: i genitori che assistono agli incontri sportivi tendono a incitare con forza i propri figli a vincere, spingendoli più ad una dura competizione rispetto che a rafforzare lo spirito di squadra o ad aver rispetto nei confronti degli avversari. Gli intervistati sono concordi sul fatto che **i minori tendono ad essere violenti** sia fisicamente che verbalmente nei confronti dei compagni di squadra o degli avversari, **per riflesso del comportamento attuato dai genitori** sia all'interno che all'esterno del contesto sportivo.

Solo 2 intervistati hanno parlato di **violenza psicologica agita dal professionista nei confronti del minore**, che tende a screditare e minarne l'autostima, a non rispettare i suoi tempi e a non comprenderlo. Da quanto riferito, si tratterebbe di comportamenti che **allontanano i ragazzi e le ragazze dallo sport**, ma che non ha ripercussioni gravi.

Secondo 10 **professionisti** su 12, **non si verificano casi di violenza** durante i loro allenamenti. Riferiscono di insulti o piccoli litigi tra ragazzi, ma questi episodi non vengono ritenuti allarmanti. Anche i professionisti parlano del calcio in riferimento a violenza di tipo fisico o verbale, avendo assistito ad insulti contro arbitri e allenatori da parte dei genitori. Gli unici 4 professionisti che hanno sentito parlare o assistito a forme di violenza si riferiscono principalmente a quella verbale, solamente uno tra questi ha parlato di molestie in una scuola di *karate* del Piemonte, informazione appresa dai giornali e poco approfondita.

Tutti i **genitori** intervistati sono concordi nell'**escludere la presenza di forme di violenza** all'interno delle organizzazioni sportive frequentate dai figli. Tale affermazione è avvalorata dal fatto che i minori intervistati hanno espresso la loro gioia nel frequentare le attività. Anche i due minori che hanno deciso di abbandonare il *karate* e la piscina, hanno addotto motivazioni differenti da maltrattamenti o eventi estremamente spiacevoli. In particolare, la tesi riguardante la violenza in ambito calcistico è stata confermata anche da un genitore e il figlio, seppur non praticante.

In tutte le interviste (*stakeholder*, professionisti e famiglie) è stato affermato che le organizzazioni sportive garantiscono un ambiente sicuro per bambini/e. Solo uno *stakeholder*, ha lamentato la mancanza di barriere architettoniche atte ad isolare i minori nei momenti sportivi e ricreativi, probabilmente riferendosi alla facilità di accesso da parte di persone esterne.

5.2 Esistenza e caratterizzazione delle pratiche di prevenzione della violenza contro bambini/e nello sport

Il focus della seguente sezione sarà sulle **pratiche di prevenzione messe in atto** all'interno delle organizzazioni sportive.

Tra le azioni preventive più diffuse, vi è sicuramente la **trasmissione di valori** nei confronti dei minori da parte dei professionisti. Quindi, oltre ad imparare le tecniche specifiche per lo svolgimento dell'attività sportiva, i minori hanno la possibilità di imparare e fare propri valori quali: la **lealtà**, il **rispetto**, la **comprensione**, l'**aiuto**



reciproco, l'accettazione della sconfitta, tra quelli maggiormente citati. Tali valori sono riconducibili al principio del "**Fair Play**", il quale comprende dieci regole da rispettare affinché le azioni dello sportivo possano tradursi in un "gioco corretto". L'obiettivo della trasmissione di insegnamenti e valori è quello di tradurli in atteggiamenti e comportamenti concreti dei ragazzi non solo durante allenamenti e gare, ma anche nella vita quotidiana, indirizzandoli ad una **maturazione positiva della persona**. I mezzi utilizzati per raggiungere tale scopo sono il **dialogo tra professionista e allievi** ed il **confronto all'interno del gruppo o della squadra** riguardo a comportamenti ritenuti scorretti. In particolare, hanno riferito avere esperienza di queste pratiche: 4 *stakeholder* su un totale di 10, 7 professionisti su un totale di 12 e 4 famiglie su un totale di 13.

Quattro stakeholder hanno affermato che le loro organizzazioni preferiscono ridurre la possibilità di avere a che fare con violenze **invitando i genitori a delle riunioni** in cui vengono **informati** di eventuali comportamenti scorretti da parte dei propri figli o **sensibilizzandoli** ad assumere un diverso atteggiamento quando assistono alle gare sportive. Per esempio, coloro che assistono ai tornei di calcetto vengono invitati a non incitare alla violenza i ragazzi in campo per vincere a tutti i costi e ad evitare litigi sugli spalti. Altre volte, i genitori hanno la possibilità di effettuare dei **colloqui di gruppo o individuali con lo psicologo dello sport**. L'intento da parte delle organizzazioni è quello di favorire una comunicazione con i genitori e i tutori di ragazzi/e, al fine di limitare e prevenire i comportamenti aggressivi da loro indotti e fungere da modelli positivi per i propri figli. Questa strategia è messa in atto da tre organizzazioni tra quelle coinvolte nella ricerca e in una vengono adottate entrambe.

In due diverse organizzazioni, uno *stakeholder* ed un professionista si riferiscono all'**osservazione del comportamento dei minori** come pratica preventiva. Quindi, sarebbero gli allenatori a cogliere eventuali **segnali d'allarme** prima che si manifestino comportamenti aggressivi, attraverso la loro esperienza e la loro intuizione.

Si può poi riportare un caso di pratiche preventive a cui hanno assistito più famiglie all'interno della stessa scuola di ballo quali: la **capacità dell'insegnante di saper contenere e di riprendere nei momenti opportuni**, imponendosi con severità, e la realizzazione di un **saggio di danza ispirato al tema della violenza contro le donne**, volto a sensibilizzare ballerini/e e gli spettatori che hanno partecipato.

Altre esperienze di prevenzione significative riguardano la partecipazione di un'associazione a **iniziative sociali** del territorio e la pratica di coinvolgere attivamente i ragazzi soliti ad atti di bullismo **affidandogli delle responsabilità** durante le attività di gruppo ed evitando in tutti i modi di isolarli; in questo modo, si riesce a tenerli impegnati e ad eliminare i comportamenti negativi.

Un genitore e due *stakeholder* hanno riferito una **scarsa conoscenza** sulle pratiche di prevenzione attuate nelle rispettive associazioni sportive, mentre in due palestre **non viene svolta alcuna forma preventiva** perché non ritenuto necessario.

Il **reclutamento del personale** all'interno delle organizzazioni sportive e ricreative che prevedono attività con minori, dovrebbe prevedere anche la richiesta da parte del datore di lavoro della presentazione del casellario giudiziale per i nuovi assunti. Uno tra i dati forniti è la **superficialità** del momento del reclutamento: si presta attenzione al possesso di competenze riguardanti l'ambito professionale e sportivo, trascurando il lato umano e le competenze psico-pedagogiche (risposta fornita da 3 soggetti su 10). Altri tre presidenti di organizzazioni sportive hanno creato un gruppo consolidato di soci e professionisti: sono persone che conoscono da vari anni e con cui hanno instaurato un **rapporto di fiducia**. Inoltre, due di loro hanno anche



effettuato il **controllo della fedina penale**. Infine, quattro intervistati affermano che il reclutamento dei professionisti avviene nel pieno **rispetto della tutela dei minori e dei loro diritti**.

Dopo aver reclutato i professionisti che guideranno i bambini e i ragazzi durante il loro percorso sportivo, le organizzazioni dovrebbero prevedere un **monitoraggio dei loro professionisti**. Gli *stakeholder* che hanno riferito una selezione superficiale del personale, non effettuano un monitoraggio durante il lavoro; stessa cosa avviene nelle organizzazioni in cui il personale è fidato perché conosciuto da anni e in cui gli incontri sportivi avvengono a porte aperte, dando ai genitori la possibilità di controllare. Tra le persone che hanno confermato il rispetto della tutela dei minori, uno ha confermato anche il controllo sull'operato dei professionisti; due *stakeholder* non hanno riscontrato forme di controllo, tra i quali uno afferma che la carenza sia dovuta al fatto che si pratica una selezione attenta del personale da reclutare e poi perché si occupa di un'organizzazione sportiva inserita all'interno di una piccola realtà in cui il personale è allo stesso tempo socio o membro del consiglio direttivo; solo un intervistato ha ammesso la sua **scarsa conoscenza** in materia.

Altro aspetto che bisogna attenzionare e che può notevolmente ridurre il verificarsi della violenza è certamente la **formazione dei professionisti**, quindi un'opera di informazione e di sensibilizzazione volta a far adottare adeguate modalità di approccio con bambini/e. Da questo punto di vista emerge che la **maggior parte delle organizzazioni sportive e ricreative non promuove regolarmente la formazione rivolta ai professionisti riguardo ai diritti dei bambini e alla prevenzione della violenza**. Secondo alcuni, il motivo di tale mancanza risiede nel fatto che i professionisti acquisiscono tali informazioni durante la loro **preparazione universitaria** oppure **la disciplina che praticano racchiude già tali insegnamenti e valori**, come nel caso del *karate*. Un istruttore ha riferito di non aver conseguito tale formazione, perché **non richiesta nel suo ambiente** di allenamento che è la sala attrezzi. Solamente quattro organizzazioni tra quelle coinvolte propongono **corsi di aggiornamento** concentrati sull'aspetto psicopedagogico; uno *stakeholder* ha affermato di non essere abbastanza informato in merito e un altro ha affermato che tutte le organizzazioni dovrebbero proporre questo tipo di formazione

Avendo approfondito la questione formativa degli allenatori, è bene conoscere i dati forniti dagli *stakeholder* nel campo della **conoscenza e messa in atto del Codice di Condotta sportivo**, un insieme di regole che i soci, i professionisti e gli atleti delle organizzazioni sportive sono tenuti a rispettare, pena l'imposizione di adeguate sanzioni. Le informazioni raccolte in merito non sono rassicuranti, 5 *stakeholder* non impongono il rispetto del codice nella propria organizzazione, basandosi **sul buon senso e sulle indicazioni** fornite ai professionisti in maniera informale; altri tre **non lo conoscono e non sanno di cosa si tratta**; lo *stakeholder* di Roma parla di un **"Manifesto di Valori"** che riguarda la presa in carico, le regole di condotta e la loro ricaduta su tutti/e i/le bambini/e. Tale manifesto viene condiviso, attraverso protocolli d'intesa, con altre società sportive, le quali ne propongono uno proprio. Uno *stakeholder* conferma la presenza di un **codice deontologico** all'interno della propria associazione.

Infine, risulta doveroso riportare le **proposte** dei gruppi *target* riguardo ai metodi che dovrebbero essere applicati **per garantire un ambiente più sicuro e privo di comportamenti violenti**. Essi propongono **maggiore formazione**, sui temi in questione, rivolta ai professionisti; l'organizzazione di **incontri e riunioni con i genitori** per indurre a modificare il loro comportamento e a prestare maggiore attenzione ai disagi dei propri figli; una maggiore **sensibilizzazione rivolta ai/alle bambini/e**, spiegando loro quali sono i comportamenti da evitare; l'invito a genitori, allenatori, educatori e persone note nello sport ad essere dei **modelli positivi** per i/le più piccoli/e, attraverso il loro comportamento; il **frenare lo spirito agonistico** e la spinta ad un gioco di



squadra sereno e soddisfacente; l'introduzione di **una figura che sorvegli gli spogliatoi** per bambini/e; l'utilizzo di una **cassetta per raccogliere i reclami**; maggiore **coinvolgimento dei/delle ragazzi/e nelle decisioni**.

5.3 Esistenza e caratterizzazione di pratiche che prevengono la discriminazione di bambini/e nello sport

Uno dei temi trattati con gli **stakeholder** coinvolti nella ricerca, ha riguardato il **rispetto del diritto alla non discriminazione all' interno delle organizzazioni**; in nove casi (su dieci), gli intervistati, rispondono che in generale, in ambito sportivo, si agisce **promuovendo inclusione, apertura e non discriminazione**; Uno degli **stakeholder** sottolinea come proprio l'aspetto della **non discriminazione** sia un **valore ed un obiettivo statutario** della propria organizzazione che si tende a promuovere tra bambini/e e ragazzi/e. In due interviste sono stati riferiti episodi connessi a **condotte discriminatorie tra bambini/e** (agite dal bambino verso il compagno, per ragioni legate al diverso colore della pelle) e, tempestivamente, bloccate e scoraggiate attraverso l'intervento degli adulti (in un caso, ritenuto particolarmente grave, mediante l'intervento dell'allenatore, con un' ammonizione "sportiva" del bambino; in un altro caso con il coinvolgimento dei genitori per approfondire la questione attraverso il dialogo ed il confronto verbale). Da un'altra intervista emerge una sottile ma significativa considerazione ossia come alcuni sport di origine "straniera" e praticati in tutto il territorio nazionale italiano, come la *capoeira* ed il *kung fu*, implicitamente promuovano apertura, inclusione e parità poiché, chi le pratica (forse senza averne piena consapevolezza), sta accettando di buon grado questa insita "diversità".

Relativamente la **conoscenza di forme e misure per promuovere apertura ed inclusione rispetto all'accesso di gruppi di bambini/e emarginati/e**, come forma di "discriminazione positiva", la totalità degli **stakeholder** intervistati, lascia intendere che questo sia un aspetto che, culturalmente e praticamente, si sta rafforzando ed affermando sempre più; lo testimonia anche la riferita partecipazione delle organizzazioni coinvolte (nella ricerca *ACTIVE*), attraverso i suoi dirigenti e/o responsabili, a diverse iniziative (in cinque casi su dieci, si è riscontrata l'adesione a: **manifestazione sportiva che permette e promuove il confronto tra etnie diverse** e tornei organizzati **contro il bullismo, il razzismo, la violenza sulle donne**, adesione a **progetti di integrazione multietnica e a progetti diretti a soggetti affetti da deficit fisici o cognitivi**); tra le altre pratiche in uso, messe in campo per prevenire la discriminazione di bambini/e nelle attività sportive, in un caso, emerge l'importanza di **spiegare che non esistono differenze sostanziali tra esseri umani** e che, quelle esistenti, non devono indurre a giudizi di valore della persona. In due casi si parla dello sport come strumento d'inclusione, di per sé portatore di valori positivi. Uno degli **stakeholder** ha tenuto a precisare che il proprio *club* nasce come **società sportiva paraolimpica** e nel corso del tempo, ha anche aperto un settore olimpico, attuando quella che viene indicata come una "**inclusione inversa**" al cui interno si incentiva il confronto e l'aggregazione tra ragazzi/e con disabilità e normodotati attraverso ad esempio, allenamenti comuni. **Emerge quindi, per lo più, un quadro omogeneo: le opportunità di confronto nell' ambiente sportivo sono ormai una consuetudine, diffusa la presenza di gente di origine straniera nell' ambiente sportivo e atteggiamento di apertura ed inclusione da parte delle organizzazioni.**



Nello specifico sono state date testimonianze variegata rispetto alle modalità con le quali garantire tale diritto. Uno dei professionisti coinvolti racconta che, tramite l'azione della scuola e **attraverso una realtà progettuale mirata**, chiamata "Extra", vengono **coinvolti/e** dieci **ragazzi/e extracomunitari/e**, ospiti in strutture residenziali (case-famiglia) che non possono, per ragioni economiche, permettersi la **scuola calcio**; rendono il **tesseramento gratuito**, consentendo loro così, l'accesso all'attività sportiva. Riferisce inoltre, che **in passato, diversamente da quanto accade oggi**, pur nutrendo lo stesso desiderio di inclusione, le prassi burocratiche vigenti hanno, di fatto, limitato l'accesso di molti/e ragazzi/e a diverse organizzazioni sportive. Accadeva infatti, che ai/minorenni sprovvisti di documenti non poteva essere consentito l'ingresso nelle organizzazioni, in quanto diventava difficile anche la produzione della documentazione necessaria e propedeutica alla pratica dell'attività sportiva (quasi riconoscendo di agire, seppur per motivi legati alla tutela del minore, una **"involontaria discriminazione" nei confronti di bambini/e e ragazzi/e stranieri/e**).

Ancora un'operatrice sociale, collaboratrice di un'associazione all'interno della quale si organizzano **eventi volti specificatamente, a promuovere la vicinanza ed il confronto tra culture ed etnie diverse, servendosi proprio dello sport come strumento di promozione** e divulgazione di tale messaggio, non può non dichiarare (entusiasticamente) che, la propria organizzazione garantisce il rispetto di tale diritto.

Ancora c'è chi, senza entrare nello specifico, afferma che nell'organizzazione di cui fa parte, ci sia rispetto del diritto alla non discriminazione testimoniando di aver lavorato con bambini/e "di colore" senza alcun problema particolare e riferisce che così è stato anche per i propri colleghi; o ancora, chi con riferimento all'ambito scolastico, afferma che sia la stessa scuola ad educare alla parità tra ragazzi/e anche in termini di trattamento; chi asserisce di non aver mai riscontrato nella propria esperienza, casi di discriminazione; qualcuno testimonia che nel momento in cui viene percepita qualcosa che non va in tal senso, si cerca di scoraggiarla, intervenendo con il dialogo e la comunicazione, cercando di far riflettere i/le ragazzi/e; qualcun'altro riferisce un riscontrato rispetto per la diversità, all'interno dell'organizzazione di cui fa parte, confermato dalla riferita presenza di bambini/e di origine straniera o affetti/e da disabilità; un solo professionista dichiara di non avere avuto esperienze professionali al riguardo, sottolineando che, sfortunatamente, non ha mai lavorato con bambini/e di altre etnie.

Altro tema toccato nel corso delle interviste rivolte al target dei professionisti, ha riguardato **le possibilità e le modalità di accesso garantite ai/alle minorenni con disabilità all'interno delle varie organizzazioni sportive/ricreative**.

In linea generale tutti testimoniano un **buon grado di apertura nelle organizzazioni** sportive (in sette casi su dodici) il professionista riferisce di avere avuto esperienza dirette in questo senso e di non aver riscontrato particolari difficoltà o carenze, né in senso valoriale né in merito all'aspetto pratico/gestionale della questione; quattro di loro, che non gli sia mai capitato di lavorare con ragazzi/e e bambini/e con particolari deficit ma che non avrebbero nulla in contrario anche rispetto alle possibilità di accesso all'organizzazione presso cui si lavora; una tra le intervistate (con specializzazione in attività motoria adattata alla disabilità) riconosce una oggettiva difficoltà, in alcuni ambiti disciplinari, di seguire, dal punto di vista tecnico-sportivo, bambini/e e ragazzi/e con particolari problematiche e/o deficit (se ne potrebbe dedurre, una insufficiente attenzione per la specificità della problematica, una mancanza di competenze professionali e tecniche in merito ed una carenza rispetto alle capacità ricettive delle organizzazioni sportivo-ricreative).

Nel dettaglio emerge quanto segue: uno dei professionisti afferma che, nonostante ci sia apertura, non ci sono ragazzi con disabilità fisica che attualmente frequentano l'organizzazione ma sarebbero pronti ad accoglierli (successivamente menziona il **progetto "Calcio alla portata di tutti" organizzato da una**



Federazione che si rivolge a ragazzi/e disabili ma non si comprende se ed in che modo ne siano eventualmente coinvolti);

analogamente, c'è chi afferma di aver riscontrato, negli anni, una **scarsa partecipazione da parte dei ragazzi/e disabili agli eventi sportivi** promossi dalla propria associazione anche se, si evince dai contenuti emersi dall' intervista, il desiderio di avvicinare allo sport anche persone con svariate problematiche;

un altro dei professionisti riferisce che l'organizzazione di cui fa parte, è frequentata anche da bambini/e e ragazzi/e con problemi di autismo e dichiara che la disciplina praticata cioè il karate, ha prodotto in loro grandi benefici, ha dato ottimi risultati in termini di miglioramenti e progressi fatti, anche sul piano comportamentale; un altro afferma che sia garantito l'accesso di minori con disabilità, nello specifico, con bambini/e affetti da deficit motorio e altri/e con problemi di autismo; un altro che è possibile la pratica dell'attività purché in presenza del genitore o di un tutor; c'è chi afferma che sia garantito l'accesso a tutti anche ai disabili (senza specificare in che modo) e, come richiamato sopra (in merito alla tematica sul diritto alla non discriminazione) qualcuno ha riscontrato **rispetto per la diversità** all'interno dell' organizzazione di cui fa parte, vista la presenza di bambini/e affetti/e da disabilità; uno dei professionisti, con la propria testimonianza, pone luce ed enfasi sulla **virtuosa realtà** di cui fa parte ossia un'associazione all'interno della quale i protagonisti sono i ragazzi e le ragazze disabili.

Oltre a riferire che l'accesso alle persone con disabilità è assolutamente garantito e che è **possibile praticare sport come il basket in carrozzina, basket e calcio per ragazzi/e con deficit intellettivi e relazionali**, si incentiva anche l'integrazione e l'inclusione con ragazzi/e normodotati attraverso allenamenti comuni.

5.4 Esistenza e caratterizzazione di pratiche che promuovono la partecipazione dei/delle bambini/e nello sport

Sull'aspetto relativo il **grado di considerazione data all'opinione dei/delle bambini/e ed allo spazio concessogli, rispetto alle attività realizzate e sulla relativa modalità** (sia in ambito sportivo sia nel tempo libero) ma anche **se si ritiene che questi siano sufficientemente informati delle decisioni che li riguardano**, i dieci **stakeholder** intervistati, pur riconoscendo l'**importanza dell'opinione dei/delle bambini/e ed il valore da attribuirgli** in merito alle questioni che li toccano direttamente, hanno riportato **ricostruzioni diversificate di ciò che accade nella realtà**, facendo comunque emergere una tendenza al loro costante coinvolgimento.

Nel dettaglio, si rileva che: uno degli **stakeholder** crede che il/la minorenni, in generale, sia ascoltato e ritiene utile **comprenderlo**, prestando attenzione anche ai significati che si celano dietro l'evidenza dei comportamenti manifesti, invitando ad andare oltre le parole, **oltre ciò che viene verbalizzato**; un altro ritiene che i/le ragazzi/e, all'interno della propria società sportiva, siano sempre coinvolti perché si tende a spiegar loro cosa si fa e perché si fa; un altro intervistato sostiene che, è bene ascoltarli e tenere in considerazione la loro opinione anche per adeguarsi al meglio alle loro esigenze e farli stare bene; ancora, c'è chi crede che l'ascolto ed il coinvolgimento del/della bambino/a, siano aspetti, di fatto, affidati alla discrezionalità dell'allenatore; un altro che sia meno coinvolto il bambino nelle organizzazioni "più strutturate" e più ascoltato nelle situazioni aggregative più informali; uno **stakeholder** sostiene che il grado di coinvolgimento viene modificato per renderlo adatto all'età dei minori e quindi incrementato durante la loro crescita; ed infine chi, in generale, riscontra spesso, nella realtà, una sorta di **imposizione della volontà**



dell'adulto al/alla bambino/a in un rapporto, non proprio alla pari. Uno soltanto si è espresso, in maniera mirata, sul quesito relativo il coinvolgimento del/della minore nelle decisioni che lo riguardano, affermando che a volte accade, altre volte no e senza protendere per l'una o l'altra ipotesi; Infine, un intervistato pensa non ci sia abbastanza coinvolgimento nelle decisioni e ascolto del minore.

Sull'adozione di procedure volte a valutare il grado di soddisfazione del/della bambino/a per i servizi dei quali è destinatario/a, quasi la totalità degli intervistati (otto su dieci) **afferma di non adottarne nessuna.** Analogamente con quanto è emerso per il quesito precedente, ogni organizzazione in maniera diversificata, sembra utilizzare **indicatori diversi** (ma mai esplicitati con i diretti interessati) **per attuare una sorta di "autovalutazione" sul proprio operato:** uno sostiene di non essere a conoscenza di procedure al riguardo; altri due che, all'interno dell'organizzazione ci si orienta sulla base **del grado di frequenza della disciplina sportiva praticata dal/dalla bambino/a;** al contrario, c'è chi ritiene che la stessa frequenza, non sia elemento sufficiente perché i/le bambini/e tendono spesso a cambiare idea o a voler sperimentarsi in altri sport, giustificando così comportamenti incostanti e, probabilmente, anche abbandoni (senza peraltro interrogarsi su eventuali carenze interne attribuibili invece, al grado di professionalità offerto); in un altro caso si afferma che, lo "strumento di valutazione" utilizzato sia il confronto con il genitore (e che questo dia, quasi sempre, riscontri positivi sull'operato dell'organizzazione sportiva); in un caso in cui le attività sono realizzate in ambito scolastico, si afferma di adottare dei test di valutazione compilati dall'insegnante (nel caso in cui il numero di bambini/e sia troppo elevato) oppure il livello di soddisfazione viene misurato attraverso disegni e dediche lasciate da bambini/e su un foglio al termine del progetto, in modo da non tediarli nella compilazione di questionari; solo in un caso (su dieci), sono emerse **virtuose prassi relative proprio la valutazione delle prestazioni sportive erogate.** Si tratta di una ONLUS che lavora con tantissime associazioni sul territorio di Roma ed utilizza un proprio **codice di monitoraggio sulle attività svolte dalle singole organizzazioni;** viene riferito che, quando proposto, è ben accetto dalle singole realtà sportive anche se, in molti casi, si configura, per loro, come una novità).

I quesiti posti a **professionisti e tecnici,** connessi alla **dimensione della partecipazione di bambini/e e ragazzi/e nello sport,** sono stati variegati ma, sistematicamente orientati a far emergere il grado di coinvolgimento che negli stessi, viene incoraggiato ma anche **secondo quali modalità ed in che misura,** le singole organizzazioni promuovano azioni in questa direzione. Dieci delle dodici persone intervistate, affermano che si presti loro **ascolto** ma anche **attenzione per l'opinione espressa** sull'attività praticata ma non specificano secondo quali modalità (un solo professionista lascia intendere che ci sia grande considerazione per l'opinione dei più piccoli/e e che venga incoraggiato molto questo aspetto attraverso il costante stimolo all'apertura verbale del/della bambino/a in quanto vissuto come aspetto complementare sia dell'insegnamento, dal punto di vista del professionista, sia della crescita e della strutturazione della personalità, dalla prospettiva del/della minore). In un altro caso il professionista dà una risposta ambivalente: da un lato, afferma che ci sia un'attenzione alta a questi aspetti da parte dell'insegnante nei confronti di bambini/e (e in tal senso riposta esempi sulle modalità di coinvolgimento sia del loro parere, sia nelle decisioni da prendere in gruppo come, ad esempio, la scelta del colore delle divise o dei passi da inserire nelle coreografie) dall'altro che, talvolta, non ci sia affatto da parte dei **genitori che prendono le decisioni al posto dei propri/e figli/e non tengono conto della loro opinione** o consultandoli (anche su questioni che possono risultare rilevanti ed importanti, come la partecipazione al saggio finale di danza perché ritenuti troppo piccoli/e per capire il senso dell'esibizione). In quest'ultimo caso, i membri dell'organizzazione, pur credendo e tendendo al massimo coinvolgimento dei/delle bambini/e, si trovano limitati dalle scelte del genitore ed impossibilitati a dare "spazio" sia alle loro opinioni che ai loro desideri. Un altro degli intervistati



rimane sul vago rispetto alle questioni relative l'ascolto e l'opinione dei/delle più piccoli/e, dichiarando che, ci sono **momenti in cui decide l'allenatore ed altri nei quali si coinvolgono i/le ragazzi/e**;

A tal proposito, si è chiesto ai professionisti se **i minorenni sono informati (e in che modo) delle decisioni che li riguardano**. A parte le ultime due risposte di cui sopra, gli altri dieci intervistati affermano di sì che **si tenda ad un loro coinvolgimento** ma con riferimento o all'aspetto pratico delle attività sportiva cioè spiegando "tecnicamente" che tipo di esercizi stanno svolgendo, o, di fronte alla volontà di alcuni/e bambini/e di fare altre tipologie di allenamento, spiegando loro perché certe pratiche non sono adatte alla loro età, coinvolgendoli/e rispetto alle date dei tornei, o ancora, verificando la loro disponibilità a partecipare agli eventi; c'è anche, chi sostiene che si potrebbe comunque fare più informativa al riguardo.

Per quanto attiene invece, la **partecipazione di bambini/e all'elaborazione delle regole vigenti** nell'organizzazione di cui fanno parte, quasi tutti gli intervistati non parlano espressamente della questione, non specificano nessuna posizione (cinque di loro lasciano intendere che ci sia la tendenza al costante coinvolgimento dei/delle più piccole/i; un altro che pur essendoci la volontà di sondare le loro aspettative, non sempre è poi, possibile un risvolto pratico perché sono tante le persone coinvolte; analogamente uno dei professionisti che lavora con bambini molto piccoli, riconosce l'importanza delle regole per loro ma indica anche, secondo la sua opinione, una loro "naturale incapacità", proprio in ragione dell'età, di partecipare alle decisioni degli adulti; due professionisti, sottolineano che genitori e ragazze/i, sono informati, sempre e sin da subito, sulle regole vigenti all'interno dell'organizzazione).

Sull'utilizzo nelle organizzazioni di **procedure volte a valutare il grado di soddisfazione di bambine/i per le attività svolte** emerge che, **nessuno degli intervistati utilizza strumenti "ad hoc" o procedure mirate** alla misurazione di tale dato, in sette casi su dodici, le **informazioni** in tal senso, sono **raccolte attraverso l'azione diretta del confronto verbale** e del **dialogo** (con genitori e bambini/e), in cinque casi (su dodici) si tende a dedurre il grado di soddisfazione di ragazzi/e **da atteggiamenti e comportamenti** come, ad esempio, i sorrisi, gli sguardi appassionati e felici, le emozioni espresse, l'entusiasmo manifestato, ma anche **dal grado di frequenza e dal numero di abbandoni** delle singole discipline durante la stagione sportiva.

Sul tema relativo **la promozione e la partecipazione dei bambini nello sport**, sono stati coinvolti nella ricerca anche dei genitori ed i rispettivi/e figli/e ai quali sono state poste domande che hanno toccato temi diversi. In particolare, ai genitori è stato chiesto se ritengono l'ambiente inclusivo ed accogliente, uno spazio nel quale insieme al/alla proprio/a figlio/a hanno possibilità di esprimersi: **tutti gli intervistati descrivono un luogo accogliente ed inclusivo**; in undici casi su tredici, si ritiene si dia **sufficiente spazio per esprimersi**; in soli due casi si considera l'ambiente poco disponibile a farlo: nonostante ci si riferisca alla medesima disciplina (danza), in un primo caso viene **giustificata la severità dell'insegnante** per motivi legati al "contenimento della classe", dall'altro viene **criticato il medesimo aspetto** che non sembra incontrare le aspettative del genitore (viene infatti riferito che la scelta di far praticare un'attività alla propria figlia, nasce dal desiderio di favorire socializzazione e confronto della stessa, con altri/e bambini/e ma, di fatto, il rigore della maestra, probabilmente dovuto a ragioni legate alla stessa disciplina, non incontra le esigenze della madre).

Analogamente è stato chiesto se percepiscono che ci sia **considerazione e ascolto per il punto di vista e le opinioni del/della proprio/a figlio/a** e **tutti hanno risposto positivamente** (una mamma ritiene comunque che si presti più attenzione agli adulti che ai bambini/e), in un solo caso si ritiene che la considerazione data ai/alle più piccoli/e sia solo apparente).

Inoltre, **ai/alle bambini/e è stato esplicitamente chiesto se durante l'attività sportiva, sono liberi di parlare liberamente**: undici (su tredici) **rispondono di no**, molti di loro aggiungendo che devono prestare attenzione all'insegnante, due di loro rispondono di sì.



5.5 Esistenza (e messa in pratica) di Politiche di Protezione dell'Infanzia

Gli *stakeholder* coinvolti, con espresso riferimento all'**esistenza di una politica di protezione dell'infanzia nelle organizzazioni sportive**, hanno mostrato **punti di vista opposti**: uno di loro ritiene che ci sia **una crescente attenzione al tema** soprattutto nell'ambiente direttivo/dirigenziale delle organizzazioni sportive e che, all'interno della propria società, i genitori prendono visione del regolamento interno, al momento dell'iscrizione del/della proprio/a figlio/a; **all'opposto**, c'è chi asserisce il contrario, ossia **che non esiste affatto**, che tutto sia riposto nella specifica visione ed idea che, della questione, hanno **le singole organizzazioni sportive**, le quali, **discrezionalmente, possono mettere in atto virtuosismi e buone prassi in tal senso**. Anche l'**adozione di un Codice di Condotta** da parte delle singole realtà sportive, **inteso come misura volta alla protezione del/della bambino/a, ha fatto emergere delle carenze**: nella quasi totalità dei casi (otto su dieci), **gli intervistati affermano di non possedere alcun codice di condotta**; c'è chi ritiene più probabile, trovarlo in ambiti sportivi più regolamentati (come quello delle arti marziali), chi fa riferimento al proprio Codice Deontologico, chi sopperisce alla mancanza di regolamenti interni affidandosi ai valori morali e umani ed educando al rispetto delle regole (come l'essere puntuali ed arrivare in orario alle lezioni), o ancora chi, ha scelto di svolgere gli allenamenti a porte aperte ed, eventualmente, facendo assistere i genitori (misure che pur configurandosi come preventive, possono assumere connotati protettivi) o ancora, chi ritiene sufficiente affidarsi al buon senso dei singoli tecnici sportivi. Solo **in un caso** (Roma) viene dichiarato che le organizzazioni hanno codice di condotta, obiettivo raggiunto attraverso i propri protocolli di intesa stipulati da una ONLUS con le singole organizzazioni, promuove l'**adozione di un atto formale (manuale dei valori)** che riguarda proprio la presa in carico, la condotta e la ricaduta su bambini/e e ragazzi/e.

L'esistenza o meno di una **politica orientata alla protezione di bambini/e e ragazzi/e**, può essere comunque **desunta dalle riferite pratiche in uso** in alcune organizzazioni e volte a garantire ai minorenni, un ambiente sicuro e, a loro, confortevole: una di queste potrebbe essere l'invito da parte del CONI e rivolto alle organizzazioni sportive, di **accertare l'assenza di precedenti penali in capo ai propri professionisti**, o ancora, la **proposta, rivolta ai tecnici sportivi, di una formazione specialistica affinché possano essere anche degli educatori** (attraverso la strategia di farli affiancare da professionisti sociali come psicologi che li accompagnino proprio nella presa in carico dei/delle bambini/e durante il loro percorso sportivo).

Ai dodici **professionisti** è stato espressamente chiesto se, all'interno dell'organizzazione sportiva di cui fanno parte, hanno riscontrato **l'esistenza o meno di una politica di protezione dei minori** ed in cosa consiste e, al contrario, come ne motivano l'eventuale assenza: **quattro di loro affermano che esiste ma senza specificare in cosa consista** (due dei tre intervistati afferma che, una sorta di protezione verso i più piccoli e i più deboli, si genera automaticamente come forma di protezione naturale); **altri due tra gli intervistati affermano che non esiste una vera e propria politica** (in un caso si riconosce, esclusivamente, una tendenza alla protezione vigente nell'organizzazione sportiva, nell'altro caso il professionista ritiene che l'ambito sportivo di cui fa parte ossia una scuola danza, "non può fornire una politica di protezione" in quanto non sono previste, al suo interno, figure particolarmente qualificate in tal senso; gli ultimi due intervistati non ne parlano espressamente; uno sostiene che, quasi tutti gli operatori coinvolti nell'organizzazione di cui fa parte, siano specializzati, con esperienza anche ventennale e spesso, divengono per bambini e ragazzi, punti di riferimento importanti, l'altro che l'ambito della protezione sia strettamente correlato a quello della formazione dei professionisti).



Inoltre, con riferimento alla **possibilità di denuncia di eventuali episodi di violenza**, si è domandato ai professionisti coinvolti, se è prevista una **figura interna all'organizzazione, cui i/le bambini/le possono rivolgersi**, chi è questo soggetto e se minorenni e relative famiglie ne sono a conoscenza.

Su dodici, otto degli intervistati asseriscono che esiste: in due casi viene indicato come referente il presidente dell'associazione sportiva, negli altri **sei casi, coincide con l'insegnante o il maestro**, lasciando intendere che si tende all'instaurazione di un rapporto confidenziale basato sulla fiducia; in un caso tra questi, viene sottolineato, come una delle priorità dell'organizzazione sportiva sia far conoscere l'insegnante al/alla bambino/a e al rispettivo genitore. **Due tra i dodici professionisti sostengono che** nelle organizzazioni cui appartengono, **non sono previste figure specifiche**, qualificate per lo svolgimento di tale funzione. In un solo caso l'intervistato risponde sia in veste di insegnante di educazione fisica, indicando l'educatore presente a scuola cui rivolgere eventuali denunce ed, in veste di professionista sportivo, fa riferimento alla figura dello psicologo sportivo, esprimendo qualche perplessità sulla presenza dello stesso, in realtà sportive di piccole dimensioni ma prevista, in quelle più grandi.

Con riguardo alla **protezione dei dati personali e del diritto alla vita privata del/della bambino/a**, è stato chiesto ai professionisti se, nelle organizzazioni all'interno delle quali operano, tali dimensioni sono tutelate ed in che modo; la totalità degli intervistati ha risposto di "Sì" sostenendo che si tende al **rispetto di riservatezza e privacy**; due dei professionisti dichiarano che ogni eventuale **divulgazione di immagini** (ad esempio nei vari network), è **sempre autorizzata dal genitore** con consenso scritto; due degli intervistati specificano che l'organizzazione possiede un apposito archivio cui ha accesso solamente il personale autorizzato; uno dei professionisti sottolinea che, anche l'ingresso nel proprio ufficio, avviene uno per volta lasciando intendere la volontà di tutelare il diritto alla riservatezza di genitore e bambino/a; un altro degli intervistati, riportando un esempio concreto nel corso dell'intervista, sostiene che viga il **massimo rispetto e la massima riservatezza delle situazioni che riguardano i/le bambini/e** (non vengono mai divulgate informazioni relative la sfera personale, sociale e familiare);

Per quanto attiene la **questione correlata alla protezione del/della minorenne**, sono stati posti ai **genitori** coinvolti nella ricerca, diversi quesiti.

Ad esempio sulla questione connessa all'**esistenza**, nella loro esperienza e **all'interno dell'organizzazione frequentata dai propri/e figli/e, di politiche mirate, sembra che nessuna delle persone intervistate ne sia al corrente**.

Nel dettaglio: due degli intervistati rispondono di non saperlo; uno di loro non sa cosa rispondere; un altro afferma che non esistono; due non le ritengono necessarie nell'ambiente frequentato dal proprio/a bambino/a menzionando in tal senso, attenzione da parte degli insegnanti; tre di loro rispondono di sì non specificando in cosa consistano; gli altri non rispondono esplicitamente, orientandosi più sull'altro quesito posto, circa l'eventuale **messa in atto di pratiche per la protezione dei/delle minorenni da qualsiasi forma di violenza**.

In tal senso, quattro degli intervistati ritengono che **non siano necessarie** (nelle organizzazioni frequentate dai propri figli/e), cinque dichiarano che **esistono ma senza specificazioni** ulteriori, due di loro le rintracciano nel rigore e nella disciplina messe in atto dall'insegnante durante le lezioni, qualcuno riferisce un insufficiente controllo/vigilanza sui/sulle ragazzi/e.

Ancora, rispetto ad una **figura di riferimento cui poter riferire casi di violenza**, sono emerse posizioni divergenti: in un caso si ritiene che non ci sia nessuno per farlo, **in due casi i genitori riferiscono di non sapere**, eventualmente, **a chi rivolgersi**, in un solo caso viene menzionato il titolare dell'organizzazione sportiva ed **il resto degli intervistati** (nove), **individua nell'insegnante/allenatore** o nel responsabile della struttura, la figura di riferimento per la sopracitata eventualità.



5.6 Modifiche che possono essere introdotte

Infine agli *stakeholder* è stato chiesto di proporre eventuali **modifiche da introdurre all'attuale assetto della realtà sportiva** così come percepita e vissuta nella loro esperienza e sono emerse **interessanti idee**.

Tre tra le dieci personalità intervistate hanno sottolineato l'importanza della **formazione mirata all'interno delle società sportive** ma perseguibili mediante **strategie diverse**: da un lato, si propone la **formazione del professionista in merito alla tutela del/della minore**; dall'altro la possibilità di **fornire ai tecnici un supporto qualificato**, affiancando (per esempio) degli **psicologi** che sappiano aiutarli, concretamente e praticamente, nel gestire situazioni di disagio o decifrare alcuni comportamenti o fronteggiare adeguatamente particolari situazioni.

Due degli *stakeholder* sostengono che sia rilevante invece, **la promozione ed anche la pratica dell'attività sportiva a scuola**, come opportunità, per il bambino, di sviluppare il rispetto dell'altro nella relazione e nel confronto con i coetanei ed alla interiorizzazione di dinamiche di squadra; un altro ritiene si possa fare qualcosa in più, dal punto di vista politico-sportivo. Un altro degli *stakeholder* ha ritenuto il quesito posto, eccessivamente impegnativo ed ha risposto con un "non saprei". Tra le modifiche introducibili c'è chi propone di rendere le **strutture più ricettive** per adattarsi meglio alle diverse situazioni ed un maggior **coinvolgimento delle famiglie e dei minori** attraverso incontri e l'invito alla non violenza soprattutto nei contesti sportivi.

Secondo il punto di vista di uno degli intervistati potrebbe risultare opportuno invece, **chiarire ai/bambini/e il vero ideale dello sport** e ai genitori, l'obiettivo del far fare sport ai propri figli, ritenendo che se si vuol vedere lo sport solo un modo per prevalere e prevaricare il prossimo, prima o poi qualche forma di violenza uscirà, inevitabilmente, fuori.

Lo sport va vissuto piuttosto come **opportunità per scoprire le proprie capacità** (di cui magari non si aveva conoscenza e consapevolezza) ed **ottenere dei risultati** che magari non si credevano raggiungibili ma anche luogo in cui attraverso la collaborazione con gli altri si possono **raggiungere degli obiettivi**.

In merito all'eventuale **desiderio dei professionisti di ampliare conoscenze/competenze particolari relative i temi della promozione dei diritti dei bambini/e e della prevenzione della violenza contro i/le minori**, la maggioranza degli intervistati (nove su dodici) ha dichiarato di ambire ad avere **maggiori informazioni** ad una **formazione mirata** su tali tematiche (due di loro su particolari ambiti, a seguito di esperienze vissute con specifiche problematiche: l'autismo ed il deficit visivo) ma anche sulle **modalità di approccio e gestione di situazioni difficili** (come ad esempio, in che modo poter essere, per chi mostra di aver bisogno d'aiuto, un **valido supporto psicologico**; a chi rivolgersi in casi di emergenza e necessità e secondo quali modalità; poter essere affiancati, nello specifico del proprio ambito professionale, da personalità qualificate come psicologi ed educatori; potenziare le possibilità d'accesso dei giovani con disabilità negli ambienti sportivi, magari attraverso la creazione di "classi integrate").

Il resto degli intervistati (tre su dodici) ha fornito risposte diversificate: uno di loro dichiara di non aver mai pensato ad approfondire tali tematiche, un altro si dichiara soddisfatto di quanto appreso sino ad oggi e di come ha operato nell'ambito della propria disciplina e, infine, c'è chi ha orientato la propria risposta, verso la tematica della violenza tra pari in ambiente sportivo, facendo riferimento al ruolo e alle responsabilità che



avrebbe in merito, la famiglia, al giusto peso da dare all'aspetto dell' "agonismo" e pensare allo sport come opportunità di creare legami anche di amicizia.

Ai **genitori** ai quali è stato chiesto a **quali cambiamenti aspirerebbero per avere un ambiente più sicuro per i/le propri/e figli/e**, non tutti hanno espresso delle idee sulla questione: due degli intervistati non rispondono; quattro di loro dichiarano che per la loro esperienza, **non ritengono necessari grandi cambiamenti**; in tre casi si fa riferimento all' **importanza della formazione dei professionisti e tecnici sportivi** (non specificando però, su quale piano), di una base culturale che sia requisito per una maggiore attenzione verso bambini/e e ragazzi/ (aggiunge anche che alcune carenze relative la mancanza di professionalità in alcune organizzazioni, potrebbe derivare proprio da questo aspetto); in tre casi emergono richieste specifiche riferite alla personale situazione (maggiore spazio perché la palestra risulta piccola, qualche figura adulta in più che aiuti il professionista a gestire i/le bambini/e, maggiore protezione attraverso interventi sulle superfici e dotazione di apposito equipaggiamento); qualcun'altro si rifà alla personale esperienza per denunciare il **desiderio di una maggiore attenzione alla privacy dei minorenni** soprattutto in ambienti come gli spogliatoi, proponendo di ridurre la promiscuità cui la situazione talvolta costringe (anche nella condivisione dei vani doccia, nella presenza di ragazzi/e più grandi o di adulti).

6. Conclusioni: identificazione delle lacune e suggerimenti per le prossime attività del progetto

La maggior parte delle lacune individuate nel corso della ricerca riguardano sicuramente la mancata introduzione e implementazione nelle organizzazioni sportive di Politiche di Protezione dell'Infanzia e della scarsa conoscenza di quest'ultime da parte dei target. Come evidenziato nel paragrafo **2.3** è possibile fare riferimento ad associazioni come UISP per un miglioramento, adeguamento o adozione di una Politica di Protezione dei minori.

Inoltre, si evidenzia una possibile scarsa attenzione a due disposizioni legali di cui l'Italia è fornita sulla protezione dei minori, volte a proteggere bambini/e e giovani dalla violenza sessuale: **valutare l'idoneità dei futuri dipendenti e/o volontari** a svolgere attività con i minori - il che comporta il controllo del certificato penale dei dipendenti, in particolare per coloro che dovranno lavorare a contatto con i bambini - e **vietare a determinati soggetti di intraprendere tali ruoli**, come sopra precedentemente descritto.

Inoltre, potrebbe essere utile, come sottolineato durante alcune interviste, un **monitoraggio dei professionisti che lavorano a stretto contatto con bambini/e** nonché una **supervisione e formazione da parte di uno psicologo e/o educatore** nella valutazione dei possibili segnali di abuso su minori, nel riconoscere i rischi e nell'affrontare situazioni di vulnerabilità.

Inoltre, quasi tutte le organizzazioni citate dagli intervistati **non prevedono una figura particolare alla quale potersi rivolgere** in caso di possibile abuso e/o maltrattamento di minore.

Per quanto riguarda le fasi di ricerca si potrebbero evidenziare alcune osservazioni rispetto a quanto emerso dalle interviste e dai dati raccolti, anche in vista di progetti futuri.

L'aver ricompreso, all'interno della ricerca, **la generalità delle attività sportivo-ricreative ed anche l'intera categoria di minorenni (ossia tutte le fasce d'età di bambini/e e/o ragazzi/e)** se da un lato **ha permesso di**



raccogliere informazioni diversificate, dall'altro **ha probabilmente creato difficoltà nell'enucleare i dati raccolti durante la fase di analisi**. La questione emersa può dirsi legata alla distanza esistente tra le varie discipline sportive considerate, cioè alle modalità attraverso le quali gli sport vengono vissuti nella loro specificità e alle relative regole impartite; in particolare, in alcuni ambienti vengono maggiormente tollerati comportamenti più severi e rigorosi messi in atto dagli insegnanti, da parte dei genitori e degli stessi ragazzi/e e bambini/e, in quanto giustificati da una disciplina che richiede atteggiamenti più rigidi e autoritari, perché sia vissuta con il massimo della serietà e dell'attenzione (aspetto riscontrato, soprattutto, in sport come le arti marziali e la danza classica). Oltre alla difficoltà nell'enucleare i dati ottenuti, la vasta gamma di sport e fasce d'età ha reso complessa anche la categorizzazione delle problematiche evidenziate, nel senso che sono emersi aspetti problematici ma peculiari di specifici settori sportivo-ricreativi, per cui non si è potuta operare una generalizzazione delle evidenze rintracciate che fosse valida per l'intera categoria dello sport. Ad esempio, nel contesto calcistico emerge (così come segnalato da alcuni professionisti che operano in tale settore) che, talvolta l'eccessivo agonismo dei genitori istiga i/le figli/e ad atteggiamenti aggressivi, dunque, per certi versi "violenti". **Restringere il campo**, sia dal punto di vista delle attività sportivo-ricreative che dalla prospettiva delle diverse fasce d'età considerate (seppur univocamente ricomprese nella categoria dei/delle minorenni), **avrebbe permesso di indagare meglio alcuni aspetti emersi** (deducibili dalle opinioni di alcuni dei professionisti di specifiche discipline) e **connessi alle opportunità di inclusione di bambini/e e ragazzi/e con disabilità in particolari settori dello sport** (quali il calcio, la danza classica o le arti marziali) **o a particolari problematiche correlate alle diverse fasce d'età**, attraverso quesiti/domande mirati/e.

Partendo dal presupposto che alcuni tra genitori e professionisti hanno evidenziato che le carenze in ambito preventivo e protettivo possono derivare da una mancata e/o adeguata cura dell'attività formativa dei tecnici/professionisti e che tra gli *stakeholder* può evincersi la volontà di fare di più e fare meglio rispetto alla qualità dei servizi offerti a bambini/e e ragazzi/e, la **creazione di un programma di formazione specifico** per professionisti è auspicato. **strutturare il percorso formativo sulla base delle specifiche necessità riportate** (dalle interviste sembrano emergere infatti, percepite "**carenze formative**" diversificate sulla base, ad esempio, delle fasce d'età di minorenni con i quali i vari professionisti sono portati a confrontarsi), tra cui misure sia informali che formali – su base legale - volte alla tutela del minore, prevenzione della violenza su minori nello sport, Codici di Condotta e di Protezione dei Minori, rispetto della privacy applicata i minorenni, aspetti psicopedagogici, aspetti trans-culturali nella formazione/allenamento con minori, gestione di situazioni difficili, valutare la soddisfazione dei minori rispetto alle attività sportivo-ricreativo svolte, gestione del rapporto con genitori e coinvolgimento dei minori nei processi decisionali che li riguardano. .

In vista dello sviluppo e dell'implementazione dello strumento di valutazione *online ACTIVE*, volto all'autovalutazione nel garantire la sicurezza dei/delle minorenni nello sport, **si suggerisce, per un futuro progetto o iniziativa, la messa a punto anche di uno strumento di valutazione rivolto alle famiglie** che usufruiscono dei servizi sportivi. In questo modo, si potrebbe avere il confronto tra i dati ottenuti dall'autovalutazione della singola organizzazione sportiva-ricreativa e i dati provenienti dalla valutazione svolta dai genitori o tutori dei/delle minori che la frequentano. Tale azione combinata, **avrebbe il duplice vantaggio di evitare false dichiarazioni da parte degli enti sportivi e costituirebbe una forma di customer satisfaction**, sopperendo, di conseguenza, alla carenza di strumenti impiegati per valutare la soddisfazione dei bambini.





Project's coordinator: KMOP

Indirizzo: 75, Skoufa str. ,Athens, 10680, Greece

Email: active@kmop.eu

Sito web: www.kmop.gr



Funded by the European Union's Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020)

The content of this publication represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.