Università degli Studi di Milano-Bicocca
Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa"
Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche

Workshop

Coordinamento e progettazione pedagogica in ambito socio-sanitario

20 gennaio 2021

Conduttrici
Dott.ssa Chiara Biader
Dott.ssa Chiara Angioletti

Elenco partecipanti
Capelli Annalisa
Colombo Sabrina
Ghirimoldi Monica
Mendilicchio Giorgia
Moneta Beatrice
Perin Sonia
Raineri Miraglia Ilaria
Zippone Serena

INDICE

I consultori: strutture socio-sanitarie, pag. 2

La Fondazione Edith Stein, pag. 2

Il ruolo del pedagogista in consultorio, pag. 3

Riflessioni inerenti al ruolo del consultorio ai tempi del Covid-19, pag. 3

Simulazione di una progettazione, pag. 4

Aspetti teorici a sostegno di quanto affrontato, pag. 8

Conclusioni, pag. 10

I consultori: strutture socio-sanitarie

Il workshop è stato condotto dalla Dott.ssa Chiara Biader, direttrice della "Fondazione per la famiglia Edith Stein", e dalla Dott.ssa Chiara Angioletti.

In tale occasione è stato svolto un percorso di ragionamento per capire quale ruolo ricopre il pedagogista all'interno dei contesti socio-sanitari, con particolare attenzione alla realtà dei consultori.

Si tratta di strutture con caratteristiche sia di tipo sociale che sanitario. Sono quindi realtà multidisciplinari che operano facendo riferimento a normative nazionali e regionali. Possono essere pubbliche o private e, se accreditate, erogano prestazioni per conto del Sistema Sanitario Regionale. Svolgono le loro attività in rete sul territorio, collaborando con diversi Enti che si occupano della persona (tra gli altri ATS, ASST e parrocchie).

Intervengono generalmente su tre aree. La prima è quella socio-sanitaria, nella quale rientrano azioni di psicologia, pedagogia, assistenza sociale, mediazione familiare e incontri di gruppo e di sostegno. La seconda area di cui si occupano è quella sanitaria, più specifica per interventi di ginecologia, ostetricia e visite domiciliari. La terza area riguarda la progettazione e l'attivazione di percorsi di prevenzione ed educazione alla salute.

Data la natura multidisciplinare di queste realtà, al loro interno operano numerosi professionisti: ginecologa, psicologa, assistente sociale, assistente sanitario e ostetrica (figure indispensabili ai fini dell'accreditamento). Oltre a queste possono essere presenti altre figure professionali tra cui il pedagogista.

La Fondazione Edith Stein

La Fondazione per la famiglia Edith Stein Onlus nasce nel 2013. Riunisce quattro consultori privati accreditati e si sviluppa sui territori di Desio, Seregno, Cinisello e Bresso.

La scelta di intitolare la fondazione a Edith Stein è dovuta alla sua tesi di laurea. Ella infatti elaborò una tesi sull'Empatia da un punto di vista fenomenologico, definendola come la capacità di percepire le emozioni dell'altro, ma soprattutto come la capacità di riuscire a distinguere l'esistenza dell'altro come separato da noi accettandone la diversità.

"*Edith Stein ritiene che per fare esperienza del "noi" non sia sufficiente la semplice appartenenza etnica, nazionale o di classe. Per condividere un sentimento di gioia […] è necessario vivere l'altro come un individuo che prova "con me" la sua gioia. La condivisione delle emozioni non presuppone vivere due esperienze individuali identiche o simili, ma far evolvere la relazione con l'altro in direzione della somiglianza, senza cancellare la differenza"* (Boella L., 2018).

Gli ideali espressi nella tesi della Stein sono gli stessi riconosciuti nella realtà del consultorio la cui mission (in questo caso) è offrire ascolto e accoglienza, cura della persona, della coppia e della famiglia. Sostenerla nelle varie fasi della vita e durante le transizioni, nei momenti di cambiamento, di difficoltà e di conflittualità.

Il ruolo del pedagogista in consultorio

La figura del pedagogista opera all'interno del consultorio agendo anche al suo esterno. Questa figura professionale è in grado di immergersi nella complessità odierna, misurandosi con le sfide emergenti in relazione all'intervento nei servizi alla persona, adattandosi con resilienza e flessibilità ai possibili cambiamenti. Progetta e attiva percorsi di sostegno, prevenzione ed educazione, in collaborazione con le famiglie, verificando i bisogni e le risorse del territorio. Oltre a ciò coordina progetti e servizi e organizza attività. Collabora con altre figure professionali mantenendo uno sguardo ampio e aperto ed è in grado di leggere la realtà che lo circonda evolvendo con essa. Tra le svariate competenze di questo specialista spicca quella di saper integrare e tenere insieme i diversi aspetti delle complessità che incontra nella quotidianità. Dalla relazione educativa, che lo porta a riflettere su di sé e ad accogliere la differenza dell'altro, alla relazione fra le diverse componenti di un sistema. Si tratta di una figura eclettica che possiede conoscenze in vari ambiti: sociologico, giudiziario, socio-sanitario, di progettazione e di comunicazione. Tali conoscenze sono fondamentali per questo tipo di lavoro e rendono il pedagogista in grado di mantenere uno sguardo ampio, capace di passare da un'osservazione "macroscopica" delle situazioni ad una più mirata e particolareggiata. Parte della sua professionalità sta proprio nella capacità di calarsi nella complessità.

Riflessioni inerenti al ruolo del consultorio ai tempi del Covid-19

L'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 ha comportato un ripensamento dell'offerta dei servizi del consultorio. Si è passati da una modalità in presenza a incontri virtuali. I numeri di riferimento relativi alla frequenza di questi servizi tramite la modalità da remoto smentiscono ogni aspettativa.

Le persone raggiunte tramite la modalità online sono risultate di gran lunga superiori rispetto a quelle che comunemente frequentavano il servizio e gli interventi consultoriali della Fondazione, organizzati nell'anno 2020, sono raddoppiati rispetto all'anno precedente. Gli utenti hanno avuto la possibilità di esprimere le ansie e i timori causati dall'emergenza sanitaria

in corso. Forte e comune a tutte le utenze è la paura per il futuro, causata dall'incertezza e dalla precarietà della situazione che ci troviamo a vivere.

Da questi aspetti emergono due riflessioni in particolare. La prima riguarda il bisogno delle persone di stare in contatto, soprattutto in un periodo di forte vulnerabilità come quello attuale. L'isolamento forzato ci ha messi di fronte al nostro bisogno sociale di stare in relazione con gli altri.

La seconda riflessione riguarda l'utilizzo degli ausili tecnologici e delle modalità di connessione da remoto. Tali strumenti hanno dimostrato la loro utilità fondamentale durante questa emergenza sanitaria. Hanno permesso di creare "relazioni virtuali", di rimanere in contatto con gli altri annullando apparentemente le distanze. Molte realtà stanno pensando di continuare a fornire servizi in modalità da remoto anche in seguito al periodo dell'emergenza sanitaria. Questo per far sì che i servizi offerti siano disponibili e fruibili da vari tipi di utenze, comprese quelle impossibilitate a recarsi fisicamente all'interno della struttura per ragioni logistiche o di altra natura.

Rimane tuttavia una riflessione importante di cui tener conto. Pur cercando di annullare il più possibile la distanza reale che ci troviamo a vivere, i mezzi digitali non possono sostituire la concretezza di una relazione costruita in presenza, né possono eguagliare la complessità di una comunicazione vissuta faccia a faccia, in cui il rispetto, l'ascolto e la consapevolezza di sé e dell'altro risultano ingredienti fondamentali per la buona riuscita dell'interazione (Giannelli M.T., 2006). Shelly Turkle nel suo libro "La conversazione necessaria, la forza del dialogo nell'era digitale" dichiara che la conversazione vis-à-vis è spesso messa a rischio dai mezzi di comunicazione digitali. Si tende ad usare i mezzi digitali nella convinzione che possano metterci in collegamento con più persone contemporaneamente, ma questa non è altro che una mera illusione. Attraverso la comunicazione digitale ci ritroviamo a sperimentare un tipo di conversazione "unidirezionale" che dona l'illusione di mantenerci in contatto con molte persone, mentre in realtà porta ad isolarci sempre di più da chi abbiamo accanto. Secondo l'autrice esiste una stretta relazione tra "conversare" ed "empatizzare" e quest'ultima caratteristica risulta fondamentale per poter instaurare i rapporti tra le persone (Turkle S., 2016).

La nuova modalità di erogazione di questo genere di servizi alla persona, imposta dall'emergenza in corso, origina una serie di interrogativi relativi alle possibilità e alle modalità di rimanere in contatto con l'Altro che richiedono un giusto tempo di osservazione e riflessione.

Simulazione di una progettazione

Una parte dell'incontro è stata dedicata ad una simulazione di progettazione. Tale attività aveva come scopo quello di farci comprendere concretamente il processo da cui ha origine e si sviluppa la progettazione pedagogica. Siamo partiti da un'analisi generale condotta "in plenaria" sui bisogni macroscopici emersi nell'epoca contemporanea e soprattutto durante l'emergenza sanitaria Covid-19. I bisogni emersi erano i seguenti: bisogno di relazione con gli altri, bisogno di cambiamento, di ascolto, di informazione e di conoscenza nei vari momenti del ciclo di vita, bisogno di svago/libertà per i giovani, di certezza per le famiglie, di riflessione e di rielaborazione, di non superficialità, ma di andare a fondo alle cose, bisogno di ripensare l'educazione attraverso i media e la tecnologia.

Successivamente ci siamo suddivisi in due gruppi, ognuno dei quali si è concentrato solo su uno dei bisogni emersi precedentemente, cercando di svilupparlo in modo più mirato attraverso un'ipotesi di progettazione

Per la stesura del progetto ci è stata fornita dalle conduttrici una scheda di progettazione per progetti di prevenzione/promozione della salute, nella quale risultavano da compilare alcune aree: l'ideazione del titolo, la specifica dell'ente proponente, i nominativi degli enti coinvolti nel progetto, il tema di salute prevalente ed i destinatari del progetto. In seguito, in correlazione all'idea del progetto, si sarebbe dovuto specificare la scelta del setting per implementarlo. Quelli proposti dalla scheda erano: luoghi per il tempo libero, luoghi per attività sportive, ambienti di lavoro, ambiente scolastico, ambienti di vita, servizi sanitari, luoghi informali, comunità, servizi sociosanitari, rete web o altro. Nella stesura del progetto rientrava anche l'analisi del contesto, indispensabile per comprendere risorse e limiti presenti nel luogo di riferimento. Ulteriori aree da compilare si riferivano alle tipologie di azioni messe in atto, agli obiettivi generali e quelli specifici. Questi elementi, insieme all'analisi del contesto e dei bisogni rilevati, vengono sottoposti a monitoraggio costante durante la progettazione, per poterne verificare il raggiungimento e/o prevedere una eventuale modifica in itinere. "*La struttura logica del progetto, distinguendo in azioni e obiettivi, consente di comprendere e verificare l'utilizzabilità delle premesse progettuali; infatti se un obiettivo non è raggiunto, nonostante la messa in atto delle azioni previste, allora è possibile concludere che esse sono inadeguate o, comunque, sviluppare su di esse una riflessione e un apprendimento*" (Amirian J.K., 2012, p.121).

In virtù di ciò alla fine della scheda progetto "prevenzione/ promozione della salute" vi è uno spazio per effettuare una relazione finale o report, ossia una riflessione sul progetto messo in campo. Tale riflessione permette al professionista di poter ampliare la propria progettualità,

andando ad individuare eventuali miglioramenti da poter applicare o per proporre nuovi progetti.

La progettazione attuata all'interno dei piccoli gruppi è risultata uno stimolo al lavoro di riflessione richiesto nel lavoro del pedagogista. Ha permesso di poter analizzare e ripensare il contesto e la società odierna, andando incontro alla complessità dell'esperienza educativa/pedagogica.

Particolarmente difficile si è rivelata l'analisi della domanda per attuare la progettazione. Tale difficoltà è stata confermata dalle conduttrici del workshop in quanto la progettazione comprende plurimi aspetti, tra cui le risorse disponibili, le soggettività coinvolte e le differenze di cui sono portatori, da tenere in considerazione. Una progettazione non presenta mai, quindi, tempi brevi di ideazione, attivazione e realizzazione.

La metodologia utilizzata

Le attività proposte dalle due conduttrici hanno permesso fin da subito di creare una rete all'interno del gruppo, nonostante non ci conoscessimo di persona e nonostante la distanza fisica dovuta alla modalità da remoto.

Le nostre aspettative sono inoltre state sollecitate grazie ad una breve anticipazione rispetto all'organizzazione e alle attività che si sarebbero svolte nel corso delle tre ore successive. Questo ci ha permesso di assumere maggiore consapevolezza rispetto ai temi del workshop e al livello di partecipazione attesa da entrambe le parti.

La metodologia utilizzata dalle due conduttrici può essere ricondotta al quadro teorico del costruttivismo.

Le referenti del workshop hanno ridotto al minimo l'approccio frontale, utilizzato unicamente per presentarci il consultorio e i servizi che questo propone. Ciò è avvenuto mediante il supporto di alcune slide, che ci hanno permesso di comprendere gli aspetti concettuali e di contenuto fondamentali, base essenziale per poi approfondire e riflettere su ruoli e funzioni educative di secondo livello operanti all'interno di quel contesto. Le restanti proposte sono state portate avanti in plenaria con un totale di 10 partecipanti (8 studentesse e 2 professioniste) e successivamente in piccolo gruppo (4 partecipanti ciascuno, per un totale di due sottogruppi). Questo approccio ci ha sicuramente spronate a condividere il nostro punto di vista con tutte le partecipanti, con una conseguente rielaborazione dovuta all'ascolto attivo del punto di vista altrui. A queste discussioni hanno partecipato anche le due referenti, agendo come guide e mediatrici, permettendo così la circolazione di una conoscenza più solida e dandoci delle certezze in più rispetto a quanto da noi sostenuto grazie alla loro esperienza nel settore.

Punto saldo del costruttivismo è la costruzione della conoscenza grazie alla collaborazione attiva, dialogica e interpersonale da parte dei partecipanti; in un contesto simile i componenti del gruppo mettono in condivisione il proprio background culturale ed esperienziale per costruire nuove conoscenze. Ogni contributo risulta essenziale: anche i contenuti che vengono apparentemente accantonati consentono ai singoli e al gruppo di riflettere e di confluire poi in un'unica, ricca elaborazione, che comunque non risulta mai completamente definitiva.

Questa stessa metodologia influisce poi anche sul singolo, infatti attraverso questo scambio continuo di conoscenze, esperienze, opinioni, punti di vista, l'individuo è portato a riflettere sulle proprie cornici di pensiero, su concetti considerati forse come punti saldi, permettendogli di assumerne consapevolezza e magari di rinegoziare quanto fino a quel momento fermamente sostenuto. Una metodologia di lavoro che ci ha portati quindi non solo a riflettere sulla figura del pedagogista all'interno del consultorio, ma anche in qualche modo di sperimentare quello che una figura educativa di secondo livello si trova a fare quotidianamente negli scambi con l'utenza, con la rete, adottando un metodo *a-metodico,* dunque un metodo che parta largamente dalla consapevolezza della situazione nella quale siamo inseriti, agendo quindi sì con metodo, ma non con un metodo che possa essere applicato come una formula matematica ad ogni circostanza, sperando di risolvere in una semplice equazione la situazione di stallo, di crisi, che ci si presenta (Mortari L.,2006).

Questo approccio collettivo si è svolto per gradi: inizialmente ci è stato chiesto semplicemente di presentarci (le stesse conduttrici si sono messe in gioco), il che ci ha permesso di creare un clima caldo e accogliente, nonostante la maggior parte di noi non si fosse mai incontrata prima di quel momento. Successivamente per mettere maggiormente a fuoco la figura del pedagogista all'interno del consultorio abbiamo adottato lo strumento del brainstorming. Letteralmente viene anche tradotta come "tempesta di cervelli" che rimanda, sempre nell'ottica costruttivista, ad una collaborazione tra più persone per l'analisi di una situazione in maniera creativa. Nel nostro caso questa tecnica è stata utilizzata per cercare di definire una figura altamente complessa e poliedrica non solo all'interno del consultorio, ma nel più ampio panorama delle scienze umane e dei servizi socio-educativi. La condivisione dei concetti all'intero gruppo è stata inoltre supportata grazie all'uso di alcune immagini allo scopo di esemplificare e sostenere i concetti emersi.

Abbiamo inoltre avuto l'occasione di sperimentare un lavoro di progettazione in piccolo gruppo, dopo aver ricevuto alcune linee guida dalle responsabili ed un supporto materiale (scheda progetto prevenzione/promozione della salute) sempre con lo scopo di inquadrare maggiormente le funzioni educative di secondo livello nel contesto del consultorio. Infine

quanto discusso ed elaborato all'interno dei due sottogruppi è stato esposto e rielaborato in plenaria, dove abbiamo poi concluso commentando il workshop a livello non solo cognitivo, ma anche emozionale, racchiudendo le tre ore trascorse in una sola parola, un termine che risultasse esemplificativo del nostro punto di vista rispetto al percorso svolto, breve ma senz'altro arricchente.

Aspetti teorici a sostegno di quanto affrontato

Il lavoro di cura all'interno del consultorio si presenta come caratterizzato da plurimi sguardi disciplinari, attraverso l'intervento di un'équipe multiprofessionale. Il paradigma di riferimento sembra essere quello bio-psico-sociale, che assegna importanza sia alla parte fisica della cura, ma anche a quella psicologica, formativa e sociale per garantire un miglior stato di benessere del soggetto. Tra i riferimenti a tale modello, troviamo la definizione di salute data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, ovvero "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplice assenza di malattia".

Il consultorio si impegna in tal modo per offrire una particolare cura e attenzione alla globalità della persona, riconoscendola nella sua natura olistica.

La multidisciplinarietà si collega al solido lavoro di rete e all'investimento nei servizi, allo scopo di offrire una migliore risposta e un miglior sostegno ai bisogni delle persone, grazie all'apporto di molteplici risorse.

Il pedagogista in tale contesto si identifica per la sua attenzione all'ambiente, alla formazione delle persone prese in carico, oltre che per il suo sguardo interrogante di fronte ai fenomeni. La postura del pedagogista è quella dell'Epochè. Egli arretra da una forma di sapere a una di non sapere, mette tra parentesi i suoi costrutti mentali, le sue precomprensioni, le sue teorie e conoscenze per interrogare il vissuto dell'Altro, comprendendo anche i suoi parametri di riferimento (Stiozzi S.U., 2013).

Tale postura si identifica anche con quella non-direttiva Rogersiana. Un lasciare che l'Altro si esprima, invitandolo ad andare in profondità. Fondamentale in questo processo è l'atteggiamento del terapeuta nei confronti del cliente. Accettazione, rispetto, considerazione positiva incondizionata ed empatia sono fondamentali per poter instaurare una relazione costruttiva e funzionale. Particolarmente importante è anche la congruenza e la genuinità relazionale che il consultore deve avere nei confronti del consultante. Nella terapia centrata sul cliente, Rogers pone come principio guida il valore della relazione terapeutica, sostenendo che questa dipende dalla qualità dell'incontro interpersonale fra terapeuta e cliente.

Abbiamo ritrovato questa postura anche nelle conduttrici del workshop, le quali hanno lasciato molto spazio alle nostre riflessioni, conducendoci ad un'elaborazione dei concetti che fosse pienamente nostra.

Il modello di consulenza che sembra essere stato adottato rimanda a quello di Schein, la consulenza di processo: "*la prospettiva scheiniana promuove, [...] una consapevolezza nei confronti dell'importanza del processo comunicativo così come si gioca nel "qui e ora" del contesto, e sviluppa l'abilità di stare in ascolto della qualità delle domande che nascono nel rapporto consulenziale per intensificare il loro valore trasformativo*" (Stiozzi S.U., 2013, p. 35).

Chiara Biader e Chiara Angioletti hanno dato inizio al workshop invitando ciascuna di noi a presentarsi nominando un aspetto del nostro modo di essere in riferimento ad alcune caratteristiche che solitamente siamo più inclini a mostrare agli altri, e altre che difficilmente mostriamo. Questo esercizio aveva come scopo quello di farci riflettere sulla figura del pedagogista mettendo in evidenza come, all'interno di questa professione, non venga messa in gioco solo la formazione personale del pedagogista, ma anche il suo essere più intimo. E' evidente il forte intreccio tra la sfera personale e quella professionale. In tal senso risulta fondamentale il lavoro di introspezione che il pedagogista (così come tutti coloro che svolgono una professione di relazione con l'Altro) è tenuto a svolgere su di sé per poter prendere coscienza di tutte le latenze di cui è portatore e che influenzano inevitabilmente la sua quotidianità sotto ogni aspetto.

"*E' quindi importante riappropriarsi in modo consapevole delle proprie rappresentazioni, perché sono mediatrici tra il mondo esterno, gli altri e sé. Occorre acquisire consapevolezza di sé e dei propri giochi relazionali, sospinti dai propri desideri. Mi sembra l'unico modo per non far del male, eticamente [...] agli altri*" (Riva M.G., 2004, p. 230).

In questo senso risulta fondamentale per il pedagogista lavorare sulle proprie emozioni, accettando sia quelle negative che positive, non negandole, ma cercando di renderle esplicite e indagandole, diventando consapevole dei propri sentimenti. Tale azione permette di aumentare la capacità di ascolto attivo e con essa la capacità di empatia (Giannelli M.T., 2006, p.147).

"*E' la consapevolezza di sé che permette di distinguere le proprie emozioni da quelle dell'altro. Solo grazie a essa è possibile avvicinarsi al mondo emotivo dell'interlocutore, vincendo la paura di venirne risucchiati, e sapendo di poter ritrovare in qualsiasi momento la strada per ritornare nel proprio."* (Giannelli M.T., 2006, p.147).

Non possiamo fare a meno di ritrovare un collegamento con il pensiero fenomenologico, già accennato precedentemente parlando di Edith Stein, e del possibile intreccio con il metodo

narrativo, che permette di affrontare, esplicitare, indagare attraverso vari strumenti: i propri bisogni, le fatiche odierne e i sentimenti. L'utilizzo del metodo autobiografico permette di partire dall'esperienza, dalla propria storia personale, riconoscendola come luogo in cui si strutturano le conoscenze, le proprie premesse e teorie. Tale metodo non solo interroga i vissuti soggettivi e personali, ma cerca di porli a confronto offrendo la possibilità di trovare similitudini o differenze con l'Altro. Eventuali differenze non devono essere fonte di giudizio. Secondo la visione della Stein uno sguardo che sia realmente empatico implica la capacità di comprendere la diversità dell'Altro accettandola, per poter entrare in contatto più in profondità con l'interiorità della persona con cui ci relazioniamo. In questo senso l'esperienza empatica diventa un "laboratorio di esperienze", dove poter sperimentare l'alterità rispettandola (Boella L., 2018).

All'interno del workshop abbiamo vissuto un momento di confronto in relazione alle nostre idee sulla figura del pedagogista. Ognuno di noi ha scelto un'immagine rappresentativa della propria idea per poi condividerla col gruppo. In alcuni casi il pensiero legato all'immagine era condiviso da tutti. In altri casi era evidente una differenza di prospettiva. Questa si è dimostrata un'occasione preziosa per osservare i possibili differenti sguardi adottati dalle persone con cui ci relazioniamo (nel nostro caso le colleghe di università) per rappresentare lo stesso oggetto di pensiero.

Ciò ha permesso di aprire ulteriori sguardi e ulteriori spazi di senso in quello che davamo per scontato, ma che ci guidava in maniera latente nei nostri racconti, nella nostra professione e nelle nostre scelte.

Conclusioni

Durante il confronto effettuato tra noi studentesse, è emerso non solo l'interesse per i temi affrontati, ma anche per lo stile di conduzione del gruppo. Come sostenuto da Kernberg, è importante che i membri di un servizio si identifichino con gli scopi e i valori di questo. È necessario in tal modo che i membri conoscano le teorie di fondamento e sappiano anche tradurle in pratica. In aggiunta, non solo è importante che condividano la missione del servizio, ma che sappiano anche interpretarla e metterla in atto in modo creativo (Kernberg O.F., 1998)[1].

A nostro parare le conduttrici sono state in grado di ascoltarci empaticamente e di proporci in modo creativo un lavoro di riflessione sulla figura del pedagogista, attraverso una modalità di

[1] Intervista rilasciata durante un convegno condotto da Kernberg alla Pontificia Università Gregoriana (26-27 Marzo 2009)
http://www.isfo.it

porsi nei nostri confronti che rispecchia la mission del loro servizio ovvero la postura di ascolto e di empatia.

BIBLIOGRAFIA

Amirian J.K. (2012), *La progettazione sociale. Esperienze e riflessioni*, FrancoAngeli, Milano.

Bertolini P. (1999), *L'esistere pedagogico. Ragioni e limiti di una pedagogia come scienza fenomenologicamente fondata,* La Nuova Italia, Firenze.

Boella L. (2018), *Empatie. L'esperienza empatica nella società del conflitto*, Raffaello Cortina Editore, Milano.

Giannelli M.T. (2006), *Comunicare in modo etico. Manuale per costruire relazioni efficaci,* Raffaello Cortina Editore, Milano.

Kernberg O.F. (1998), trad. it. *Le relazioni nei gruppi. Ideologia, conflitto e leadership,* Cortina, Milano.

Mortari L. (2006), *Un metodo a-metodico. La pratica della ricerca in Maria Zambrano,* Liguori Editore, Roma.

Riva M.G. (2004), *Il lavoro pedagogico come ricerca dei significati e ascolto delle emozioni,* Guerini Scientifica, Milano.

Stiozzi S. U. (2013), *Il counseling formativo. Individui, gruppi e servizi educativi tra pedagogia e psicoanalisi,* FrancoAngeli, Milano.

Turkle S. (2016), *La conversazione necessaria. La forza del dialogo nell'era digitale,* Einaudi editore, Torino.

SITOGRAFIA

http://www.isfo.it