

GIORNATA DI FORMAZIONE

*“Dall’individuazione del rischio alla prevenzione del disagio nei
giovani”.*

**Riflessioni, metodi e interventi
per la prevenzione del bullismo a scuola.**

Dr.ssa Francesca Vitale, Dr. Gian Luigi Lepri

Psicologi Giuridici, esperti nei processi di formazione degli adulti professionisti

Potenza, 24 febbraio 2010

Presentazione della giornata

Ore 9.00-11.00

Presentazione della giornata e analisi dei bisogni

Ore 11.00 – 11.30 *Coffee break*

Ore 11.30 – 13.00

“Gli effetti espressivi e gli effetti strumentali dell’azione nei giovani di oggi”

Ore 13.00 – 14.00 *Pausa pranzo*

Ore 14.00 – 16.00

Lavori di gruppo

“La scuola e i giovani: quali modelli di intervento
per la promozione del benessere”

Ore 16.00 – 17.00

Conclusioni e valutazione della giornata

Analisi dei bisogni

CONSEGNA

- A. Vi chiediamo di **riflettere individualmente** sul vostro ruolo all'interno della task force e dell'operatività realizzata, **compilando il modulo** che vi sarà consegnato (Durata 15 min).
- B. Successivamente, vi chiediamo di **formare 4 gruppi**.
- C. Ciascun gruppo avrà il compito di presentare una relazione su quanto emerso dal lavoro individuale, **senza omettere nessuna informazione**). (Durata 45 min).
- D. Ricordate di individuare un portavoce per ciascun gruppo che riferirà in plenaria il lavoro svolto.

Premessa

‘La Responsabilità è una dimensione basilare che si occupa costruttivamente della qualità dei rapporti e dei legami di referenza istituzionale, sociale, individuale, dove per qualità dei rapporti e per legami di referenza si può intendere il modo di funzionare (...) degli scambi e dei conflitti tra gli attori che sono tenuti a riferirsi gli uni agli altri nelle esperienze personali, di ruolo e normative’.

(De Leo, 1996, p. 108)

Premessa - 1

“[...] le capacità e le abilità individuali di rispondere alle norme, agli altri, alle istituzioni, sono strettamente legate alle modalità e alle qualità delle richieste/ aspettative/ risposte della norma, degli altri e delle istituzioni”

(De Leo, 1996, p. 115)

Determinismo triadico reciproco

- La **personalità** è il risultato dell'interazione tra **ambiente**, **caratteristiche individuali** e il **comportamento**.
- Le tre istanze interagiscono **influenzandosi reciprocamente** ed attivando un processo di autoregolamentazione della condotta funzionale a direzionare in modo mirato le proprie azioni

Sviluppo delle competenze sociali

Lo sviluppo delle competenze sociali si basa sulla comprensione che le persone sono dotate di stati interni, emozioni, pensieri, intenzioni, scopi, che orientano il comportamento e le relazioni con gli altri e con il sistema di norme e di valori sociali

Comprensione
degli altri

Procede parallelamente

Comprensione
di Sé

Requisiti indispensabili

SOCIALITÀ

Scambio tra individualità percepite come separate e distinte una dall'altra

Interazionismo cognitivo-sociale di Bandura

Esistono meccanismi di controllo interno che, indipendentemente dal livello morale raggiunto, possono attivare o disattivare il comportamento morale, allentando o riducendo le forme di autosanzione che hanno la funzione di mantenere alto il livello morale.

In adolescenza:

- la pressione del gruppo dei pari
- la pressione dei mass media
- la rappresentazione del sociale indotta dalla TV

Possono portare al

DISIMPEGNO MORALE

Strategie cognitivo-sociali che gli individui utilizzano per sottrarsi dalle norme e dalla responsabilità.

Meccanismi di disimpegno morale

- La giustificazione morale
- Etichettamento eufemistico
- Confronto vantaggioso
- Dislocamento della responsabilità
- Diffusione di responsabilità
- Distorsione delle conseguenze
- Attribuzione della colpa
- Deumanizzazione della vittima

BANDURA (1986)

Definisce la **perceived self-efficacy** come la percezione che l'individuo ha delle proprie capacità di organizzare ed eseguire le azioni necessarie per affrontare con successo determinati compiti/obiettivi.

La perceived self efficacy è influenzata da:



IL SUCCESSO PASSATO

**L'OSSERVARE ALTRI CHE
CONSEGUONO L'OBIETTIVO**

**L'ESSERE INCORAGGIATI E PERSUASI SULLE
PROPRIE CAPACITA'**

**LA PARTECIPAZIONE ALLA PRESA DI
DECISIONE**

L'auto-efficacia percepita e il successo formativo

- Dimensione soggettiva sempre sviluppabile.
- E' possibile promuovere il senso di autoefficacia.
- Più alta sarà la loro capacità di percepirsi efficaci più alti saranno gli obiettivi, tanto maggiore sarà la capacità di anticipare i risultati, predisponendo di conseguenza le adeguate misure e strumenti da mettere in atto.
- Questo percorso rimanda al ragazzo la sua centralità, le competenze messe in atto nascono dentro di lui e non sono “calate” dall'alto. Facilitando la gestione dell'insuccesso ristrutturando l'azione in funzione degli ostacoli incontrati.

Cosa significa per il docente?

Il sistema scolastico deve essere in grado di affiancare al tradizionale percorso di alfabetizzazione cognitiva quello dell'alfabetizzazione emotiva e sociale.

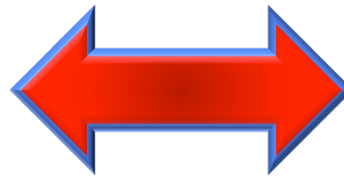
La responsabilità

Le dimensioni psicologiche interattive

- Intenzione
- Abilità all'azione
- Sapere come
- Azione finalizzata
- Capacità di anticipazione
- Capacità di auto riflessione e autoregolazione
- Agentività umana
- Localizzazione soggettiva del controllo e delle “cause” dei propri comportamenti
- Autoefficacia percepita del soggetto che agisce

Comportamento *vs* azione

Il
COMPORTAMENT
O
è l'aspetto osservabile
dell'azione.



L'AZIONE
è un comportamento
dotato di significato e di
intenzione. Essa
comprende le variabili
più tipicamente umane
degli scopi, degli
obiettivi,
dell'attribuzione di
senso al contesto.

L'azione come unità di analisi (1)

Alcuni ambiti di analisi:

- Il **contesto**: la natura simbolica della realtà all'interno della quale la persona si trova inserita;
- le **interazioni** (lo scambio diretto) e le **relazioni** (il legame che esiste anche al di là dell'incontro) come sfondo del comportamento;
- l'**anticipazione degli eventi** come fonte di orientamento comportamentale;
- la **valenza comunicativa** dell'azione;
- la **possibilità che l'azione si rappresenti come sintomo di disagio e come tentata soluzione ad esso.**

L'azione come unità di analisi (2)

Le teorizzazioni che ne sono derivate hanno adottato una **concezione di individuo non rigidamente determinato** nel suo comportamento da fattori interni o esterni, ma quale **soggetto attivo inserito in un sistema di relazioni e di rapporti** all'interno dei quali si confronta sia con la propria esperienza interiore, sia con l'appartenenza a gruppi sociali.

Un soggetto che agisce, nel senso che elabora socialmente (secondo regole sociali) e cognitivamente (secondo mediazioni interne) i vari tipi di condizionamenti, trasformandoli e ricostruendoli continuamente.

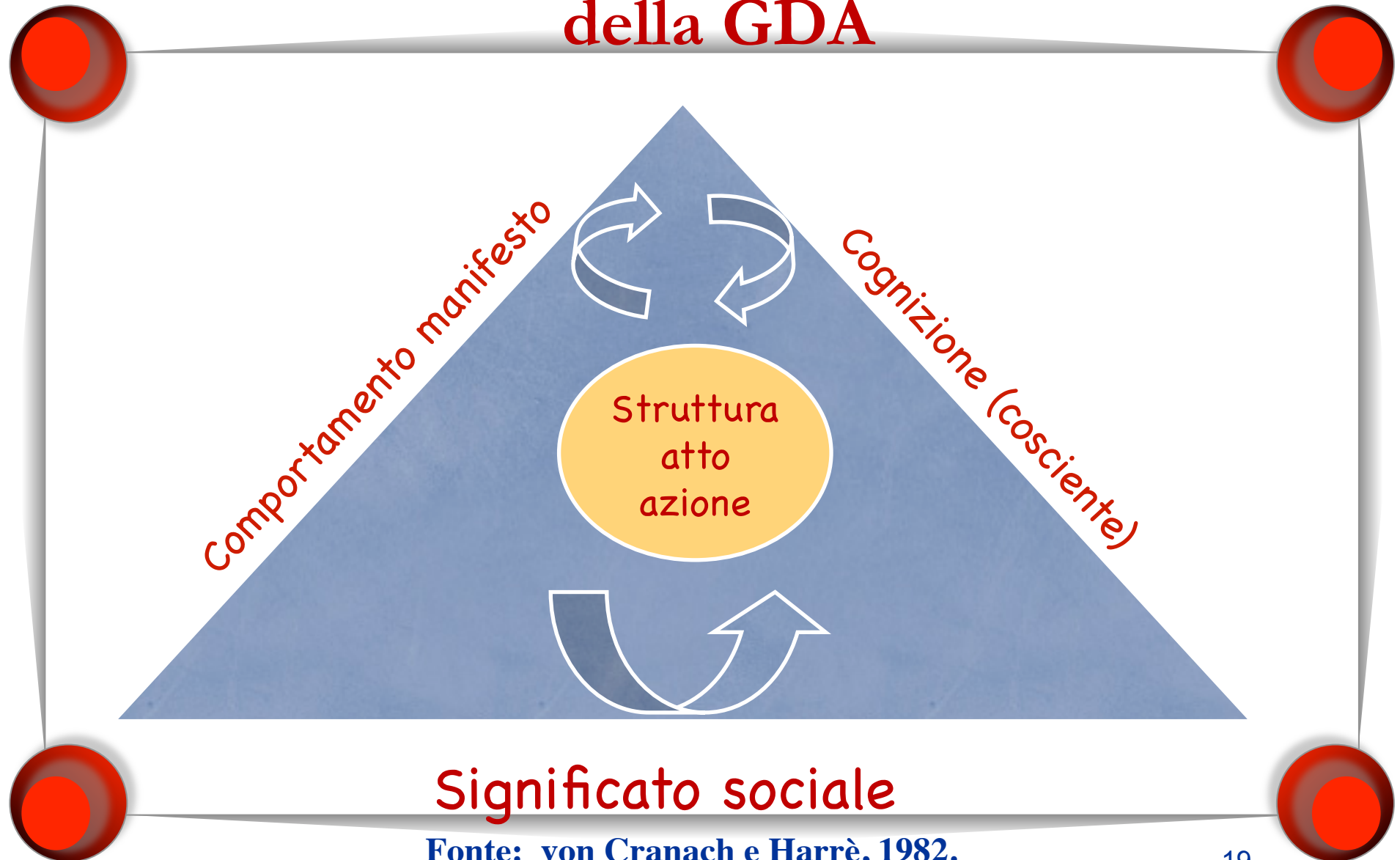
L'azione come unità di analisi (3)

L'azione non coincide con il comportamento; quest'ultimo è solo una parte dell'azione, quella parte che cade sotto gli occhi dell'osservatore.

Un passaggio importante tra il comportamento e l'azione è costituito dall'**atto sociale**, cioè un movimento cui viene attribuito significato in rapporto allo specifico contesto, alla situazione nella quale il movimento ha luogo.

Per esemplificare, salutare una persona comporta: *a.* un gesto, ad esempio agitare la mano, che ha significato di saluto (atto sociale) che può variare nelle sue forme in relazione alle diverse culture; *b.* un movimento fisico visibile a tutti (il comportamento osservabile); *c.* un insieme di pensieri, emozioni, anticipazioni in rapporto alla persona cui l'atto è rivolto e alla situazione in cui esso viene prodotto (l'azione).

Il Triangolo concettuale della teoria della GDA



Fonte: von Cranach e Harrè, 1982.

L'azione come unità di analisi (4)

Comportamento manifesto: le caratteristiche oggettivabili dell'azione, la sua parte materializzata, quella parte accessibile all'osservatore in maniera diretta. Il “corso manifesto dell'azione”, le sue tappe, le direzioni che può assumere, i suoi punti di partenza e di arrivo.

Cognizione cosciente: i processi mentali messi in atto dal soggetto. I piani d'azione, gli scopi, le strategie, le intenzioni, i modi in cui il soggetto prepara, accompagna, segue l'azione.

Significato sociale: le definizioni di significato attribuibili alla situazione, il controllo. I significati sociali comprendono le regole, le norme, le conoscenze riferibili e riferite all'azione.

L'azione come unità di analisi (5)

Secondo lo schema proposto da von Cranach, i significati sociali esercitano il controllo delle cognizioni (pensiamo e anticipiamo ciò che ci è consentito pensare e anticipare in relazione alla nostra appartenenza culturale e sociale; pensieri e anticipazioni dipendono dal significato che attribuiamo alla situazione, da come la interpretiamo) che organizzano e orientano il comportamento (mettiamo in atto comportamenti coerenti con i significati attribuiti e con le cognizioni elaborate).

Nel corso dell'azione, **le tre dimensioni interagiscono circolarmente**, nel senso di una continua reciproca influenza.

Anticipazione degli effetti

Funzione strumentale-pragmatica

Funzione espressivo-
comunicativa

Effetti Sé: sono i messaggi che l'autore invia a se stesso e attraverso cui elabora la sua identità.

Effetti di relazione: effetti che rinviano alla storia dei rapporti e dei contesti di appartenenza del soggetto agente.

Effetti di controllo: si esprimono messaggi di sfida, provocazione, minaccia.

Effetti di sviluppo: si tenta di avviare o bloccare un processo di cambiamento, di sbloccare una situazione statica, di smuovere un sistema rigido.

Anticipazione degli effetti e significati sociali

*Un uomo vuole appendere un quadro. Ha il chiodo, ma non il martello.
Il vicino ne ha uno, così decide di andare da lui e di farselo prestare.
A questo punto gli sorge un dubbio: e se il mio vicino non me lo vuole prestare?
Già ieri mi ha salutato appena. Forse aveva fretta,
ma forse la fretta era soltanto un pretesto ed egli ce l'ha con me.
E perché? Io non gli ho fatto nulla, è lui che si è messo in testa qualcosa.
Se qualcuno mi chiedesse un utensile, io glielo darei subito.
E perché lui no? Come si può rifiutare al prossimo un così semplice piacere?
Gente così rovina l'esistenza agli altri.
E per giunta si immagina che io abbia bisogno di lui,
solo perché possiede un martello.
Adesso basta! E così si precipita di là, suona, il vicino apre,
e prima ancora che questo abbia il tempo di dire "Buon giorno",
gli grida: "Si tenga pure il suo martello, villano!"*

(Watzlawick P., Istruzioni per rendersi infelici, 1983; tr. it. p. 29).

La comunicazione: aspetti di definizione...

Scambio interattivo, osservabile fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un certo significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento.

La comunicazione

GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE:

- Non si può non comunicare
- Ogni forma di comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione
- La punteggiatura della sequenza di eventi
- La comunicazione numerica e analogica
- Interazione complementare e simmetrica

La comunicazione 2

Non si può non comunicare

L'attività o l'inattività, le parole e i silenzi hanno tutti un valore di messaggio. La principale proprietà del comportamento consiste nel fatto che esso non può avere un suo opposto.

La comunicazione 3

Ogni comunicazione ha due aspetti:

- un aspetto di *contenuto* (l'informazione)
- un aspetto di *relazione* (il modo in cui si dà il messaggio)

In modo tale che il secondo classifica il primo ed è, quindi,
metacomunicazione.

“E’ importante che tu prepari bene il prossimo esame”

“Non studiare per l’esame, così ti bocceranno sicuramente!”

La comunicazione 4

Interazione complementare e simmetrica

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.

Come si comunica:

Con le parole

VERBALE

Con il corpo

NON VERBALE

Con il tono della voce
Predisponendo
uno spazio adeguato

PARAVERBALE

CONTESTO

La comunicazione non verbale - 1

CINESICA

- Postura
- Gest
- Movimenti del tronco, degli arti, del capo
- Espressioni del volto
- Sguardo

La comunicazione non verbale - 2

PROSSEMICA

- Uso dello spazio
- Rapporti spaziali: distanza e orientamento

Comunicazione non verbale - 3

- Classifica i significati verbali e definisce la relazione.
- Aumenta l'efficacia dei messaggi verbali rinforzando il messaggio.
- Consente l'espressione “filtrata” dei contenuti ambigui, contraddittori, imbarazzanti.

Come inizia una relazione?

Con alcune *mosse di apertura*, che:

- trasmettono lo stato d'animo degli interlocutori
- spesso sono standard
- definiscono la relazione

E come si conclude?

Con alcune *mosse di chiusura*, che:

- lasciano il “sapore” dell’incontro
- si ricordano di più

Barriere alla comunicazione

- * Saturazione
- * Distrazione
- * Presupposti impliciti
- * Schemi di riferimento
- * Interferenze emotive
- * Presentazione confusa
- * Mancanza di canali

Idee preconconcette

PREGIUDIZIO

Opinione preconcetta, distorsione nei confronti di una persona o di una cosa.

STEREOTIPO

Credenza molto semplificata, rigida e generalizzata relativa a gruppi umani.

Ogni individuo viene etichettato con le caratteristiche del gruppo a cui appartiene.


I disturbi della comunicazione

I disturbi della comunicazione sono relativi a:

- emittente
- ricevente
- canale

INFANZIA E ADOLESCENZA:

un mondo che cambia



Negli ultimi venti anni i bambini e gli adolescenti sono cambiati: sottoposti a un numero sempre maggiore di stimoli, hanno a disposizione risorse e opportunità un tempo inesistenti.



Sempre più si caratterizzano come “capaci di padroneggiare” la realtà che li circonda.

Influenza familiare e acquisizione delle norme morali

La famiglia, attraverso uno stile educativo fondato sia su tecniche induttive che implicano attenzione alle conseguenze delle azioni negative sugli altri, sia sulla tendenza a fornire spiegazioni più che punizioni, svolge un ruolo diretto:

- sullo sviluppo della morale
- sulla interiorizzazione delle norme
- sulla assunzione di responsabilità

In particolare, il genitore dello stesso sesso, se portatore di valori centrati sulla **comprensione** e sulla **salvaguardia del benessere** altrui, ha una forte incidenza socializzante in senso prosociale e morale

Famiglia e adolescenti

Lo stile personale con cui i genitori entrano in relazione con il figlio adolescente svolge un ruolo importante nel favorire la **competenza sociale** e lo **sviluppo dell'identità** degli adolescenti. In particolare si differenziano tre stili:

GENITORE RELAZIONATO

Capisce i punti di vista o le richieste del figlio, prende in considerazione le sue proposte, fornisce consigli senza imporsi favorendone lo sviluppo dell'autonomia.

GENITORE AUTOCENTRATO

Resta fermo nelle sue convinzioni credendo di possedere migliori strumenti per comprendere il bene del figlio e per stabilire le regole a cui obbedire.

GENITORE EVASIVO

Appare spesso arrabbiato o deluso ed è psicologicamente assente.

Funzione protettiva dei genitori

I genitori svolgono un **ruolo protettivo** nei confronti dei figli adolescenti, riducendo l'effetto negativo di eventi di vita delicati o difficili e configurandosi come un fattore decisivo nello sviluppo nella capacità di far fronte agli eventi stressanti

Tale funzione protettiva si esprime attraverso:

- il potenziamento dell'autostima soprattutto nelle condizioni in cui il figlio deve far fronte ad un fallimento
- l'appoggio diretto e la vicinanza in situazioni stressanti
- la stabilità del rapporto affettivo al variare delle circostanze

Relazione con il gruppo dei pari

Le relazioni con i coetanei hanno il ruolo di rafforzare i processi di:

- identificazione
- differenziazione - individuazione
- integrazione relazionale

Appartenenza al gruppo

Nasce
da

Bisogno di affiliazione:
esigenza di trovare
supporto, condivisione e
approvazione

diventa

Bisogno di appartenenza:
scelta selettiva di attività e di
riferimenti valoriali congrui con
l'immagine di sé che
l'adolescente si sta costruendo

Caratteristiche dei diversi gruppi di pari

GRUPPI FORMALI

- stretta integrazione con le istituzioni e sostanziale adesione ai valori che li ispirano
- minore sviluppo dei livelli di autonomia e di indipendenza
- sviluppo di un forte senso di appartenenza religioso o valoriale
- più legati alla famiglia
- contano più sull'aiuto dell'adulto
- perseguono valori fondati sull'auto-disciplina, sulla cultura, sullo studio e sulla formazione personale

GRUPPI INFORMALI

- slegati dalle istituzioni e luogo di espressione delle tendenze personali
- maggiore sviluppo dei livelli di autonomia e di indipendenza
- promozione della discussione dell'espressione di spirito critico
- più indipendenti dalla famiglia
- si confrontano e cercano sostegno dai coetanei
- più propensi ad abbracciare valori nuovi e più orientati verso posizioni più originali

Le relazioni amicali in adolescenza

La capacità di instaurare relazioni di amicizia è generalmente:

- indice del benessere psicologico
- indice della sua capacità di cooperare
- fattore protettivo del rischio di disagio sociale

L'amicizia ha un diverso valore per:

PREADOLESCENTI

- piacere di stare insieme
- condivisione del tempo e delle attività
- creazione di rapporti di cooperazione e di reciprocità

ADOLESCENTI

- riconoscimento delle caratteristiche personali
- mutuo rispetto e accettazione dell'altro
- relazione da cui esigere maggiore vicinanza e intimità (importanza delle confidenze)

ASPETTI EMPIRICI (Caso, Marchetti, Dolci, Da Ros e Vitale)

Grazie ad un recente lavoro di ricerca (Caso *et al.*, in corso di stampa) sono stati indagati gli elementi che, all'interno dei contesti di vita del ragazzo, si caratterizzano come **fattori di rischio o di protezione** del disagio e della devianza minorile.

IL RAPPORTO CON I COETANEI

Assenza di correlazioni particolarmente significative tra una buona relazione nel gruppo dei pari e i comportamenti trasgressivi.

IL DISIMPEGNO MORALE:

È connesso positivamente all'orientamento del soggetto verso comportamenti aggressivi e disfunzionali.

L'IMPORTANZA DEL CONTESTO FAMILIARE:

Livello di conoscenza genitoriale, la relazione familiare e l'apertura del ragazzo nei confronti dei propri genitori: **correlazioni positive.**

ASPETTI EMPIRICI (Caso, Marchetti, Dolci, Da Ros e Vitale)

LA DIMENSIONE FAMILIARE: Il contesto familiare si rivela un ambiente fondamentale per lo sviluppo psico-sociale del ragazzo, giocando un ruolo significativo nel condizionare il comportamento sia in senso pro-sociale che di devianza. In accordo con la proposta di Stattin e Kerr (2000) emerge, inoltre, che un adeguato monitoraggio parentale, ovvero una buona conoscenza da parte dei genitori delle attività dei propri figli, si correla negativamente al livello rilevato di comportamenti trasgressivi.

FATTORI DI PROTEZIONE FAMILIARI:

qualità relazionale e
adeguato *parental monitoring*.

IL PARENTAL MONITORING:

è fondamentale per ostacolare condotte devianti; tuttavia per monitorare i figli non basta controllarli, perché la miglior fonte di conoscenza parentale non dipende dallo sforzo attivo del genitore, ma deriva dall'apertura del ragazzo.

Dai dati emerge, che il **livello di trasgressione** si correla negativamente con una buona qualità della relazione familiare e della comunicazione tra i genitori, mentre si correla positivamente con il grado di conflittualità familiare.

ASPETTI EMPIRICI (Caso, Marchetti, Dolci, Da Ros e Vitale)



Dai questionari somministrati agli insegnanti relativi è emerso che il livello di autoefficacia personale e collettiva percepita è medio alto.

Su una scala autovalutata da 1, che corrispondeva alla mancanza di autoefficacia rispetto alla situazione proposta, ad un massimo di 7, che indicava la percezione di un'elevata autoefficacia, la maggior parte degli insegnanti ha assegnato valore 6 a 19 items su 22.

I giovani conoscitori del mondo

- In percorsi sia reali sia virtuali gli adolescenti di oggi sembrano porsi come padroni del mondo, capaci di oltrepassare i limiti costituiti dai confini individuali, della propria famiglia, del proprio Paese.
- Rispetto alle generazioni precedenti, va sottolineata la crescita esponenziale delle possibilità dei giovani di conoscere realtà geografiche e fisiche diverse da quelle di origine, di esplorare la realtà virtuale, di comunicare, apprendere e socializzare.

.... Padroni della realtà virtuale

- Bambini e adolescenti sono i protagonisti assoluti dell'accelerazione tecnologica che sta investendo la nostra società tanto da essere definiti **“generazione tecnologica e multitasking”**.
- I giovani fruiscono delle tecnologie, quotidianamente e con continuità.

Qualche riflessione...1

- Dalle nuove forme di alfabetizzazione dobbiamo trarre qualche spunto per modificare il modo di rapportarsi ai giovani. I nuovi media riportano in auge forme di sapere che si ritenevano superate: l'intelligenza sequenziale della lettura viene sostituita dall'intelligenza simultanea che normalmente si usa per analizzare un'immagine, e che fino a poco tempo fa sembrava ormai sorpassata.

Qualche riflessione...2

Chiunque abbia a che fare con i giovani conosce anche un'altra peculiarità del loro modo di assimilare le informazioni: nella loro perenne fretta, molti di loro percepiscono la parola scritta come una barriera rispetto a forme di conoscenza più “veloci”. Non sempre i giovani sono superficiali, ma a volte, per una serie di motivi, si sentono scoraggiati di fronte a un tipo di apprendimento che percepiscono come lontano dalla loro RL, real life, vita reale, per usare una definizione a loro cara. I metodi tradizionali di insegnamento spesso non sembrano tener conto di questi aspetti cognitivi.

Qualche riflessione...3

- La sfida dei prossimi anni sarà quella di includere la multimedialità tra le esperienze necessarie alla formazione del singolo; tutto questo senza che i giovani e in generale i fruitori delle nuove tecnologie smettano di conoscere e dare il giusto valore anche alla cultura tradizionale. La vera ricchezza cognitiva e culturale è e sarà sempre di più rappresentata dalla capacità di muoversi tra registri diversi, di adattarsi facilmente a mutate condizioni comunicative. La presenza delle nuove alfabetizzazioni va riconosciuta e non contrastata e d'altro canto i giovani (per quanto informatizzati) devono continuare a investire nel comparto della cultura tradizionale.

Qualche riflessione...4

- Per esemplificare concretamente, non ha senso concentrarsi nella lotta al refuso nell'ambito degli SMS, dove l'imprecisione ortografica è spesso dettata dal desiderio di velocità; va invece data la giusta formazione linguistica per impedire che tali errori vengano pedissequamente riportati in ambiti differenti, dove magari un pò accentato potrebbe condizionare in maniera negativa il giudizio sullo scrivente (Ghenò 2009).

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- **BANDURA A.** (1986), *Social Foundation of thought and action. A social cognitive theory*, Englewood Cliffs, N.L., Prentice Hall.
- **BORGOGNI L., PETITTA L.** (2003), *Lo sviluppo delle persone nelle organizzazioni*, Roma, Carocci.
- **BRUSCAGLIONI M., SPALTRO E.** (1991), *La Psicologia organizzativa*, Milano, Franco Angeli.
- **DE LEO G.**, (1996), *Psicologia della responsabilità*, Bari, Laterza.
- **DE LEO G., PATRIZI P., DE GREGORIO E.**, (2005), *L'analisi dell'azione deviante*, Bologna, Il Mulino.
- **MUTI P.L.** (1986), *Il Lavoro di gruppo. Aspetti teorici e pratici per una diagnosi dei problemi di gruppo nelle aziende*, Milano, Franco Angeli.
- **QUADRIO A., VENINI L.** (2002), *La comunicazione nei processi sociali e organizzativi*, Milano, Franco Angeli.
- **QUAGLINO G.P., CASAGRANDE S., CASTELLANO A.** (1992), *Gruppi di lavoro lavoro di gruppo*, Raffaello Cortina Ed.
- **WHITTY M.T., CARR A.N.** (2008), *Incontra@moci. Le relazioni ai tempi di internet*, Trento Erickson.



Grazie per l'attenzione!

francesca.vitale@hotmail.it