

LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di
Chiara Pattaro,
Daniele Nigris

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

http://www.francoangeli.it/come_publicare/publicare_19.asp

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di
Chiara Pattaro,
Daniele Nigris

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli
OPEN  ACCESS

La pubblicazione di questo volume è stata possibile grazie al contributo del progetto PRAT bando 2015 dal titolo “(Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l’assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni” dell’Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali SPGI (prot. CPDA150419).

Copyright © 2018 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L’opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d’autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 3.0 Italia* (CC-BY-NC-ND 3.0 IT)

L’Utente nel momento in cui effettua il download dell’opera accetta tutte le condizioni della licenza d’uso dell’opera previste e comunicate sul sito
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/legalcode>

Indice

Introduzione. Le sfide delle migrazioni, le sfide dell'aiuto , di <i>Chiara Pattaro e Daniele Nigris</i>	pag.	7
I parte		
1. Il precario “Noi”. Discorso razziale e identità italiana , di <i>Daniele Nigris</i>	»	19
2. Politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo: problemi e prospettive per l'intervento sociale , di <i>Andrea M. Maccarini</i>	»	41
3. Caratteristiche e specificità del policy frame italiano: una riflessione introduttiva , di <i>Martina Visentin</i>	»	55
II parte		
4. Servizio sociale e immigrazione. Una panoramica delle ricerche , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	73
5. Il disegno della ricerca: approccio comparativo e analisi delle interviste , di <i>Daniele Nigris</i>	»	87
6. Professione: assistente sociale , di <i>Barbara Segatto</i>	»	99
7. L'assistente sociale nei servizi di base. Quali criticità? , di <i>Anna Zannoni</i>	»	119
8. Gli utenti immigrati incontrano l'assistente sociale: richieste, aspettative, relazioni , di <i>Nicoletta Pavesi</i>	»	139

9. Le reti informali e formali nel percorso di aiuto , di <i>Daria Panebianco</i>	»	163
10. Questioni di genere. Quale genere di questioni? , di <i>Anna Dal Ben</i>	»	185
11. Mandato professionale e mandato istituzionale alla prova dell'immigrazione , di <i>Franca Bonin</i>	»	207
12. Molto lontani, incredibilmente vicini. La relazione tra assistenti sociali e utenti immigrati , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	219
13. La mediazione culturale: dall'emergenza alla confusione normativa , di <i>Daniele Nigris</i>	»	239
14. Le sfide dell'aiuto. Proposte operative e fabbisogni formativi , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	249
Notizie sugli Autori	»	277

6. Professione: assistente sociale

di Barbara Segatto

1. Introduzione: la nascita dell'assistente sociale

La nascita della professione di assistente sociale nel contesto italiano possiede alcune specificità che si riverberano sull'attuale grado di riconoscimento della professione stessa.

Il servizio sociale nasce nei paesi anglosassoni intorno alla fine dell'Ottocento; in Europa invece, le prime forme di previdenza sociale pubblica si svilupperanno solo nella seconda metà del Novecento.

In Italia, in particolare, solo nel secondo dopoguerra, “su stimolo delle organizzazioni internazionali e americane che portavano aiuti per la ricostruzione [del tessuto sociale], e, nello stesso tempo, per volontà di un élite italiana sensibile alle tematiche sociali” (Fargion, 2009, p. 22). Negli anni cinquanta e sessanta un importante organismo, United Nations Relief and Rehabilitation Administration (UNRRA), che raccoglieva fondi per la ricostruzione delle comunità locali, chiedeva di entrare in contatto con i cosiddetti *social worker* italiani per ricevere un supporto competente nella distribuzione degli aiuti (Bernocchi Nisi, 1984). Altro importante evento che decretò lo sviluppo della professione dell'assistente sociale in Italia fu il convegno internazionale di Tremezzo, tenutosi tra il 16 settembre e il 6 ottobre 1946. Nel contesto del convegno, che si poneva l'obiettivo di studiare la situazione sociale e strutturale dell'Italia, emerse l'importanza di inserire una nuova figura professionale, l'assistente sociale, nel contesto dei servizi assistenziali. Dopo il convegno di Tremezzo, alla luce dei bisogni emersi nel secondo dopoguerra, in pochissimo tempo nacquero le prime scuole di servizio sociale. «Si potrebbe collocare l'origine del servizio sociale anche in un periodo precedente, cioè tra le due guerre mondiali, in quanto in quegli anni già esistevano, nel nostro paese, delle figure definite “assistenti sociali”» (Pieroni, Dal Pra Ponticelli, 2005, p. 63): ci si riferisce alle “segretarie sociali” che, agli inizi del novecento, operavano presso le aziende per offrire agli operai informazioni sulle prestazioni assistenziali, sanitarie, previdenziali e per aiutarli nel disbrigo delle relative pratiche e alle cosiddette “assistenti sociali di fabbrica” del periodo fascista.

Nel nostro paese, quindi, la nascita della professione ha seguito un percorso contrario rispetto a quanto avvenuto nei paesi anglosassoni, dove prima si è sviluppata una pratica operativa e solo in seguito sono comparse le prime scuole di servizio sociale. Nel contesto italiano invece «non furono i vari enti che erogavano prestazioni e interventi assistenziali a sentire la necessità di formare o di riqualificare il proprio personale. [...] Al contrario [...] furono le scuole di servizio sociale [...] a farsi promotrici della professione» (Pieroni, Dal Pra Ponticelli, 2005, pp. 62-63). Il servizio sociale nato velocemente, su spinte esterne ed estere, che dipingevano questa nuova figura professionale come promotrice di democrazia, partecipazione della cittadinanza e difesa dei diritti egualitari, non ha potuto costruirsi un bagaglio di esperienza pratica su cui fondare i percorsi formativi e teorici del servizio sociale. Questo fattore ha influenzato la costruzione identitaria del servizio sociale e di conseguenza anche l'aspetto di legittimazione professionale. Se, infatti, per riconoscere l'autonomia di una professione bisogna partire dalle conoscenze specifiche e dalle pratiche operative, si può comprendere come questa autonomia sia difficile da reclamare per la figura dell'assistente sociale, la cui teoria di riferimento e la pratica operativa si sono formate, almeno inizialmente, in modo scollegato.

2. Assistente sociale come professionista. Lavori in corso

«Per professione s'intende un'attività lavorativa fortemente qualificata svolta da individui che hanno acquisito una competenza tecnica specifica dopo aver ottenuto un'adeguata formazione. Ciò è possibile in quanto viene riconosciuta alla professione stessa una chiara utilità sociale. [...] In Italia lo sviluppo, peraltro assai differenziato, delle singole professioni è stato caratterizzato da alcune fasi comuni secondo una scansione cronologica e logica così riassumibile: a) esistenza di una formazione di base di specifiche conoscenze; b) genesi di associazioni professionali a livello nazionale e a livello locale; c) nascita di scuole specialistiche e riconoscimento di forme di protezione pubblico-statale»¹. Tale definizione giustifica il collocamento degli assistenti sociali all'interno della categoria dei professionisti, avendo uno specifico percorso formativo ed un ordine professionale nazionale e locale. Essa non appare però pienamente sufficiente a declinare il tema della professione; ciò che infatti rende chiaramente definibile e riconoscibile pubblicamente una professione attiene all'accesso esclusivo della stessa a saperi scientifici e specialistici e alla loro capacità di intervenire su specifici problemi (Freidson, 1986, 1999, 2001).

¹ http://www.treccani.it/enciclopedia/sociologia-delle-professioni_%28Enciclopedia-Italiana%29/

Proprio sul tema dei saperi esclusivi e specialistici si annida una delle criticità della professione di assistente sociale il cui riconoscimento rappresenta, a livello internazionale, una questione storicamente controversa. Si tratta, infatti, di una professione che manca sia di una definizione chiara e codificata di quali siano le specificità del lavoro rispetto alle altre professioni del sociale, sia di una teoria di riferimento propria, una teoria *del* servizio sociale e non *per* il servizio sociale (Weiss-Gal, Welbourne, 2008; MacDonal *et al.*, 2003; Macdonald, 2007; Hall, 2000; O'Neil, 1999; Gibelman, 1999; Bar-On, 1994; Howe, 1987).

Una delle fatiche degli assistenti sociali è quella di poter riconoscere ciò che fanno come competenza specifica e tecnica perché «molti compiti degli operatori sociali sono parenti stretti di compiti o attitudini tipici della gente comune. Il lavoro sociale difetterebbe, in altri termini, di esclusività. Per esempio: confortare, ascoltare, orientare, dare pareri o consigli, accudire o organizzare l'assistenza, sono modalità operative tipiche dell'assistente sociale e però anche di qualsiasi persona si trovi alle prese con problemi di vita propri o di persone vicine di cui deve o vuole occuparsi» (Folgheraiter, 1998, p. 169). In realtà si tratta di un lavoro estremamente complesso che richiede, per poter divenire operativo, dell'apporto di molte conoscenze provenienti da differenti contesti teorici. Il servizio sociale per conoscere, interpretare e intervenire nella realtà delle persone, dei contesti sociali e delle relazioni deve infatti tener conto degli aspetti individuali, comunitari e istituzionali (Dal Pra Ponticelli, 1985; Sicora, 2005; Gui, 2008): per poter realizzare questa complessa sintesi tra varie e molteplici conoscenze si rapporta a diverse discipline, approcci, metodologie (quelle che definiamo “teorie *per* il lavoro sociale”). L'assenza di una teoria *del* servizio sociale unita alla necessità per gli assistenti sociali di ricorrere a teorie *per* il servizio sociale, capaci di spiegare le persone e le loro situazioni problematiche in relazione alle altre persone, alla comunità e alle istituzioni, ma non di spiegare il lavoro sociale, rischiano di rafforzare l'idea che tale lavoro possa essere contemporaneamente più cose contraddittorie (Buchbinder, Eisikovits, Karnieli-Miller, 2004).

Molto si è discusso, e si discute anche in Italia, sulla necessità di identificare e maturare una teoria di riferimento del servizio sociale: «quello che caratterizza una disciplina autonoma del servizio sociale è il suo essere radicata nella pratica di servizio sociale e il suo sviluppare pensiero a partire dagli interrogativi e dai problemi così come vengono costruiti nel quotidiano lavoro sul campo» (Fargion, 2006, p. 36).

All'importanza attribuita alle teorie di riferimento e alla necessità della definizione di una teoria specifica *del* servizio sociale, non corrisponde un interesse per il metodo scientifico applicato alla professione e alla professionalità. Alcune ricerche condotte in contesti internazionali evidenziano (p.e.

Tucker, 1996) come, nonostante nei percorsi universitari si cerchi di collocare la professione nella congiunzione tra dimensione individuale e dimensione sociale, nel momento in cui gli studenti diventano professionisti, questa indicazione rimane in gran parte disattesa; tutti i professionisti, sia giovani che meno giovani, si posizionano verso gli aspetti individuali. Tale orientamento viene ulteriormente esaltato da alcuni modi di pensare radicati negli assistenti sociali, come il concentrarsi principalmente sulla propria conoscenza esperienziale e artigianale, ponendo meno attenzione ai concetti teorici astratti ed ai metodi scientifici.

Tali modi vengono attribuiti all'approccio artistico o romantico al lavoro sociale che è stato spesso associato ad una operatività poggiata su pregiudizi: «opera sulla base di assunzioni incoerenti e consensuali (Howe, 1986; Milano, 1992), in modo anarchico e individualista (Ferrario, 2000), un sostenitore del lavoro di “cuore” (piuttosto che di “testa”) (Smith, 1971), la cui pratica è a-scientifica e a-sistematica (Sheldon, 1978)» (Fargion, 2008, p. 270).

In relazione al valore attribuito all'esperienza pratica, appare rilevante sottolineare che, anche in Italia, il servizio sociale continua a caratterizzarsi per una visione del professionista assistente sociale nella funzione dell'esperto che sa come e cosa fare in virtù della sua sensibilità ed esperienza pratica (Fargion, 2006a), della cosiddetta “saggezza pratica”, a cui viene attribuito un valore scientifico (Rinaldo, 2016). Il lavoro sociale viene considerato prevalentemente una disciplina umanistica ed artistica che verrebbe impoverita dai metodi scientifici che spersonalizzerebbero l'intervento, riducendo l'autenticità e la capacità di intervenire con velocità (Fargion, 2006b; Rinaldo, 2016).

Infine anche le ricerche condotte in ambiente italiano (p.e. Fargion, 2006a; 2006b; 2008) mostrano che i professionisti si identificano prevalentemente nella dimensione individuale dell'intervento e che, quando si riconoscono nella dimensione sociale o comunitaria, non si riferiscono ad una accezione politica, legata cioè alla giustizia sociale, ma all'attivazione di risorse nella comunità per garantire il benessere delle persone che vivono un malessere. Meno frequentemente, invece, collocano il loro lavoro dentro un contesto finalizzato al cambiamento della persona (Florea, 1966; Giacomini, 1991). È interessante notare come i riferimenti costanti alle dimensioni sociali non siano accompagnati da un'altrettanto forte consapevolezza della natura strutturale dei problemi sociali e della dimensione politica della professione e alle questioni di potere e di oppressione (Dominelli, 2002).

Appare evidente come, anche dal punto di vista delle pratiche professionali, l'orientamento diffuso tra gli assistenti sociali italiani sia di operare a livello individuale, dando scarsa enfasi alla componente sociale; e come, ancora di più, manchi una teoria del servizio sociale a causa dello scarso investimento sulla costruzione di una teoria generale della pratica a causa dello scarso investimento in questo senso da parte degli assistenti sociali, orientati

a dare valore all'esperienza pratica piuttosto che alla generalizzazione attraverso l'approccio scientifico.

3. Il punto di vista dei media sugli assistenti sociali

La ricerca condotta da Allegri (2011) sulle rappresentazioni degli assistenti sociali nel cinema e nella narrativa, evidenzia come la complessità di questa figura professionale venga colta prevalentemente per gli aspetti negativi: «le rappresentazioni e gli stereotipi relativi alla professione tratteggiano gli assistenti sociali come ladri di bambini, freddi burocrati, distratti esecutori delle regole del sistema, oppure, all'estremo opposto, come eroi, amici, disponibili a un approccio flessibile, capaci di manifestare molta empatia nei confronti degli utenti, ma proprio per questo violatori di regole. O, ancora, missionari che si donano completamente alla causa dei più deboli nell'intento di coprire, con tale atteggiamento oblativo, problemi soggettivi di riconoscimento affettivo» (*ibidem*, p. 245). Quando, seppur raramente, vengono introdotti aspetti positivi, relativi alla sensibilità e all'empatia, si «declinano spesso tali competenze emotive sul fronte personale del professionista; più nello specifico tratteggiano caratteristiche di ribellione alle regole organizzative oppure all'interno di una relazione affettiva intrapresa con un utente, elemento che squalifica immediatamente l'assistente sociale agli occhi del pubblico. Come accade per l'iceberg, i sette ottavi dell'attività degli assistenti sociali e del lavoro sociale più in generale restano sott'acqua, invisibili, non raccontati o raccontati in modo blando e mai positivo. Rimangono spesso stretti in coni d'ombra» (Allegri, 2011, p. 245).

Nella rappresentazione mediatica ci troviamo davanti ad una professione scarsamente suggestiva, priva di potere e con prevalenti tratti negativi. Se andiamo ad analizzare i tre idealtipi individuati da Allegri (2006), vediamo come in tutti emergano dei tratti negativi o per la rigidità e l'atteggiamento autoritario, come nel caso del *controllore-burocrate* (caratterizzato da una bassa trasparenza e da un basso livello di orientamento alla relazione, esercita la funzione organizzativa senza venire mai coinvolto emotivamente dalla situazione di difficoltà in cui l'utente si trova); oppure a causa della loro fragilità e inefficienza, come nel caso del *benefattore insoddisfatto* (caratterizzato da un medio livello di trasparenza, una media pro-attività e un medio livello di orientamento alla relazione, desideroso di poter dare aiuto ma incapace di far fronte alle condizioni organizzative e operative che l'ente gli pone); o per una determinazione all'aiuto più legata alla propria vocazione che alla professionalità vera e propria, come nell'*utopista consapevole* (caratterizzato da un alto livello di trasparenza, un'alta pro-attività e un alto orientamento alla relazione, emerge come una figura opposta a quelle delle assistenti sociali cattive e distaccate).

Va inoltre precisato come l'assistente sociale sia spesso assimilato con il servizio sociale stesso, rappresentandone appieno le funzioni, gli strumenti, le strategie e, soprattutto, i difetti, le inefficienze e le lacune. Se è pur vera la necessità di una coesione tra il Servizio e l'assistente sociale, questa sovrapposizione appare riduttiva rispetto alla complessità del ruolo professionale stesso, omettendo alcuni aspetti chiave della professione. Emerge una rappresentazione dell'assistente sociale impegnato quasi unicamente in attività relazionali come la visita domiciliare o il colloquio e molto raramente sono ritratti «mentre pensano, scrivono, progettano, conducono riunioni con cittadini, facilitano gruppi, svolgono funzioni di *advocacy*» e ancora meno vengono rappresentate altre attività quali «la conduzione di gruppi, la partecipazione a progetti di *networking*, l'animazione e l'*empowerment* della comunità locale» (Allegrì, 2011, p. 252).

Un'altra dimensione raramente rappresentata è quella della formazione alla professione: questo impedisce al pubblico una chiara comprensione dei percorsi scolastici che hanno caratterizzato la costruzione di questa figura, riportando l'immaginario alla dimensione della vocazione o del volontariato. Ne risulta una figura poco chiara rispetto alle sue specificità e soprattutto incapace, in quanto non dotata di strumenti professionali, di resistere al potere inglobante delle istituzioni per le quali opera, capaci di cooptarla nelle proprie logiche e prassi burocratiche e spersonalizzanti.

Uno degli esiti di queste rappresentazioni si riferisce certamente alla scarsa chiarezza sulle competenze e sul ruolo dell'assistente sociale e alla connessa possibile sovrapposizione con altre figure professionali quali l'educatore, l'operatore sanitario o il benefattore volontaristico.

Ne emerge quindi un'immagine pubblica molto vituperata con la quale ogni professionista si trova quotidianamente a fare i conti, sia nella fase iniziale di costruzione della propria relazione con l'utenza, sia nella costruzione della relazione con i rappresentanti delle diverse istituzioni in cui opera.

4. La ricerca. Alla ricerca delle parole per dirlo

All'interno di una ricerca qualitativa finalizzata a rilevare il rapporto tra migrazioni, migranti e servizio sociale, si è voluto individuare anche il modo in cui gli stessi assistenti sociali si rappresentano e si descriverebbero ad un'ipotetica persona che non conosce la loro professione.

La domanda specifica posta agli intervistati è stata: *Come descriverebbe la Sua professione a qualcuno che non ne sa nulla?*

Se nel contesto generale della ricerca si volevano cogliere possibili connessioni tra i diversi modi di rappresentare e agire il lavoro sociale nell'ambito delle migrazioni che da alcuni anni vede impegnati anche gli operatori

dei servizi sociali di base, nel contesto specifico di questo contributo si intende più semplicemente rilevare la, o le, rappresentazioni del lavoro sociale in un insieme empirico di assistenti sociali, allo scopo di comprendere se vi sia stato nel tempo un movimento di crescita e consolidamento nella costruzione della loro professionalità.

5. Risposte difficili da declinare

Un primo gruppo di intervistati sottolinea la propria fatica nel trovare le parole per descrivere la propria professione:

Abbastanza complicato, devo dire, riuscire a spiegare a qualcuno la professione (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] è un lavoro complesso, ma allo stesso tempo che dà delle soddisfazioni. [...] spiegare chi è e cosa fa l'assistente sociale è difficile... (Int. 57, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Ehm... è difficile dare un'immagine semplice del nostro lavoro, anche perché è un lavoro talmente complesso che diventa davvero complicato ridurlo in pochi aspetti (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Credo che la definizione sia una delle cose più complesse del lavoro (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] mi rendo conto che non solo la gente non sa cosa fa l'assistente sociale, ma spesso volte anche noi diamo per scontato quello che facciamo e non siamo in grado di dirlo (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Emerge una difficoltà tra gli operatori nel trasferire all'esterno gli elementi caratterizzanti la propria professione. Tale fatica appare particolarmente critica in un contesto come l'attuale, in cui è necessario che gli assistenti sociali «sviluppano abilità nel lavorare con i media [per] cavalcare la tigre dello stereotipo, per apportare informazioni, nelle forme più adeguate, che provochino un cambiamento, e uscire così dall'autoisolamento degli anni passati» (Allegri, 2011, p. 255).

5.1 Satisfazioni e vocazioni

Altri intervistati, pur non fornendo una definizione per declinare la propria professione, sottolineano la bellezza di questo lavoro o le difficoltà contrapposte alla soddisfazione personale che la relazione con l'utente fornisce,

richiamando l'immagine dell'utopista consapevole e del benefattore insoddisfatto, entrambi più orientati alla relazione di aiuto che alla professione. Questi operatori mettono tutto il loro impegno per tentare di aiutare le persone che incontrano, nonostante i contesti di vita svantaggiati e i limiti istituzionali, trovando nella relazione con gli utenti la ragione delle loro fatiche e del loro impegno:

[...] l'assistente sociale è un bellissimo mestiere, ti dà la possibilità di entrare nella vita delle persone delle famiglie con un'ottica di cambiamento, dove è possibile e mette in campo tutta una serie di competenze, di conoscenze, di relazioni ed è un mestiere molto difficile e ci vuole una grande motivazione [...] Diciamo che la tua soddisfazione la devi trovare nella relazione con le persone e in quel po' di fiducia che riesci a costruire reciprocamente. Poi, è un mestiere che comporta un grosso investimento: emotivo, di energie e personale (Int. 2, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] ti direi che è un mestiere veramente difficile e più passano gli anni e più bisogna cercare di trovare delle nuove motivazioni [...]. Però del resto quando riesci ad ottenere dei risultati ti dà delle grandi soddisfazioni, questo sì (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Emerge, trasversalmente ai territori e all'età, il tema della vocazione, che richiama le radici di questa professione che nasce con l'intento di mettere al servizio della comunità un'abilità innata delle persone o, per meglio dire delle donne. Origine che porta ancora oggi a domandarsi per alcuni, se l'assistente sociale sia una vera professione e se il processo di professionalizzazione sia stato effettivamente realizzato (Fargion, 2008).

È una professione che parte innanzitutto da una propensione personale, come posso dire, la prossimità, a valori di giustizia sociale, eccetera. Senza cadere però nel... come posso dire... nelle categorie o nella categoria di bontà. Gli assistenti sociali hanno strumenti professionali per consentire alle persone una possibilità e un'esperienza di crescita, per superare una fase di crisi... (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] la professione di assistente è una vocazione, da una parte. È una vocazione perché in realtà comporta tante rinunce nei confronti di te stesso e tante attenzioni al prossimo. Comporta tanta fatica perché tu ti occupi per tante ore al giorno dei problemi delle altre persone, e in qualche modo te ne fai carico (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Evidentemente si fa questo lavoro perché si ha la fantasia di poter aiutare le persone in qualche modo ad uscire da delle situazioni più o meno difficili, complicate, insomma, e quindi definirei il mio ruolo come un accompagnamento rispetto alle persone che possono trovarsi in difficoltà a trovare le ri-

sorse dentro e fuori di sé per uscire da questi momenti di difficoltà che possono anche essere tanto lunghi, ma con la speranza che se ne possa uscire insomma... (Int. 59, Veneto, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

5.2 *Una professione poco conosciuta*

Alcune intervistate, dopo aver fornito una propria definizione del lavoro sociale, esplicitano la fatica di proporsi all'utenza come professioniste. La mancanza di una chiara definizione pubblica del profilo di assistente sociale, costringe le operatrici a fronteggiare nella quotidianità i diversi immaginari dell'utenza, che le vedono come crocerossine, amiche, assistenti sanitarie, poliziotte o altro ancora.

[...] Gli utenti ci vedono come in alternanza crocerossine, poliziotte, giudici, anche amici, vecchie zie, dipende dai temi trattati. Ma la difficoltà, credo, dell'assistente sociale è quella di proporre una professionalità chiara (Int. 48, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] noi veniamo spesso scambiati per assistenti sanitari o per ufficiali che portano via i bambini... (Int. 38, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni)

[...] nell'immaginario collettivo gli assistenti sociali sono un po' quelli che rubano i bambini. Punto, basta, non c'è altro (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

5.3 *Normative e strumenti tecnici come mediatori dell'identità professionale*

Una parte degli intervistati mostra di sapersi collocare professionalmente solo attraverso gli strumenti specifici della professione (colloquio, visita domiciliare, ecc.), confermando con tale modalità una forte lacuna che, certamente in modo meno radicato rispetto al passato, connota gli assistenti sociali in relazione alla mancanza di teorie forti e specifiche e di un diffuso approccio scientifico.

[...] Quindi c'è due aspetti: un aspetto un po' più amministrativo burocratico, e un aspetto del rapporto con la persona, del colloquio, della visita domiciliare, degli interventi e strumenti nostri del servizio sociale (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] il nostro è un ruolo sia di sostegno, di sostegno alle difficoltà delle persone, attraverso le classiche prestazioni economiche, ma si basa anche su

tutto un lavoro psicosociale molto importante [...] Diciamo che è un lavoro molto articolato, molto complesso che si diversifica, cioè la base è sicuramente il colloquio, la visita domiciliare. Questi sono i nostri strumenti. Quindi, fondamentale la relazione di aiuto che si viene a creare con la persona per poi diversificarsi a seconda delle aree di intervento (Int. 43, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] un lavoro con le persone, perché è dentro una istituzione, io lavoro in Comune, e quindi ha un orizzonte molto più ampio che è quello delle politiche sociali, che coinvolgono tutti i cittadini, in maniera particolare persone in situazione di particolare svantaggio (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Altri rimandano ad una definizione strettamente amministrativa e burocratica, definendo le caratteristiche dell'utenza di cui l'assistente sociale deve occuparsi, senza entrare nel merito della specificità professionale e di intervento:

[...] la professione dell'assistente sociale in questo caso si inquadra in un contesto di servizio professionale di base [...] siamo inquadrati in un ente locale e diciamo che il nostro intervento, normato in principal modo dalla 328 del 2000, è un l'intervento rivolto in questo caso alle persone residenti in questo comune [...] un lavoro di base rivolto alle fasce più deboli della popolazione residente in questo comune, come per tutti i servizi professionali di base (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Io sono un'assistente sociale... [...] Ehm ... io lavoro sul territorio, quindi mi occupo di tutte le tipologie di utenze, a partire dai bambini, adulti, anziani, italiani e stranieri, donne, uomini e disabili indifferentemente (Int. 32, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

5.4 Professione complessa per contesti complessi

Interessante appare infine il rimando di pochi intervistati al tema della complessità, o meglio alla capacità di gestire la complessità, a cui questi professionisti che vivono a stretto contatto con i cambiamenti sociali in atto, sono chiamati. Si evoca l'immagine dell'assistente sociale come professionista di frontiera che, trovandosi ad operare direttamente con la cittadinanza e con i conseguenti bisogni, per primo incontra i cambiamenti emergenti e pertanto deve velocemente maturare la capacità di fronteggiarli.

Come una professione di frontiera. In questo momento. Nel senso che veramente per la collocazione che noi in questo momento abbiamo nel contesto, per il tipo di problematiche, per le risorse a disposizione, è davvero un po'

una professione di frontiera, una professione complessa che impatta quotidianamente con la complessità e ti trovi ad affrontare qualsiasi tipo di problema. Noi non siamo organizzati in aree e di conseguenza abbiamo uno sportello che accoglie tutte le problematiche del territorio (Int. 37, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] sicuramente il ruolo dell'assistente sociale è un ruolo, no?, complesso. Perché si trova appunto a dover trattare problematiche molto ampie (Int. 46, Toscana, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

6. I professionisti dell'aiuto

La parola più ricorrente per definirsi è “aiuto”, “professione di aiuto”. Talvolta la definizione si declina in un generico “aiuto delle persone in difficoltà”:

[...] la chiamerei una professione di aiuto in senso lato, che comprende tutto, perché non si può generalizzare il nostro lavoro, quindi direi che professione di aiuto riassume tutto quello che è il nostro lavoro. Di aiuto e sostegno delle persone, non riesco a trovare degli aggettivi diversi (Int. 35, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Direi che faccio un lavoro di supporto, di aiuto alle persone che esprimono delle difficoltà di carattere sociale, relazionale e ambientale (Int. 19, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] fondamentalmente una figura di aiuto che non dà solo contributi economici, ma che, come dire, cerca un attimo insieme alla famiglia e alla persona di riuscire a vedere la, la, come dire, uno strumento, di trovare uno strumento migliore invece di trovare insieme una possibile soluzione o qualcosa che possa fuoriuscire dalle reali problematiche di una persona, insomma. Sì, svolgere un ruolo di aiuto e sostegno (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Altri intervistati declinano invece la parola “aiuto” attribuendogli significati tra loro differenti, non tanto rispetto alla tipologia di persone che aiutano, quanto alle strategie che utilizzano e alla visione che mettono in atto nella loro azione professionale. In prevalenza, gli operatori intervistati utilizzano un approccio individuale che può delinarsi come segretariato sociale, consulenza o case work.

Io faccio l'assistente sociale, sono un'assistente sociale, e mi occupo di fare dei progetti con le persone e possiamo chiamarli progetti di vita. E quindi cosa vuol dire? Significa che posso aiutare in un momento di difficoltà una

famiglia, un nucleo, dipende, o anche semplicemente solo come orientamento, non è che per forza riguarda l'aiuto solo, riguarda anche l'orientamento, magari non sono io la persona giusta però do un supporto (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] in sostanza si tratta di progettare e programmare degli interventi e dei servizi appunto alla persona. Quindi una serie di interventi legati proprio alla cura e all'assistenza della persona, facendo una progettazione insieme alla persona. Quindi, si tratta di vedere insieme alla persona, piuttosto che alla famiglia, una costruzione appunto di interventi e di servizi che possono aiutare la persona, che poi possono essere anche riprogettati e riprogrammati, a seconda della situazione e delle persone stesse, e quindi a seconda delle loro risorse, dei loro limiti, mettendo anche in rete gli aiuti che possono essere dei familiari, degli amici e quant'altro. Quindi, un progetto di aiuto è fatto da queste dimensioni. Direi sostanzialmente un po' questo (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Allora, ma, diciamo che è una professione di aiuto, dove l'intento è quello di supportare le persone ad individuare delle soluzioni ai loro problemi.

[...] Di fatto hai delle persone che ti vengono a chiedere aiuto perché non sanno come risolvere un problema che stanno affrontando, di solito un problema familiare oppure lavorativo, o qualche evento particolare che è successo nella loro vita e non sanno come affrontarlo. L'idea è quella di avere come professionista un bagaglio di informazioni e possibilità da sviluppare [...] per individuare poi insieme la soluzione, nel senso che di fatto spesso bisogna contrastare il fatto che le persone arrivano con l'idea che il problema glielo risolverai tu (sorride). Però diciamo che bisogna individuare insieme la strategia migliore per la risoluzione di quel problema lì (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] l'assistente sociale è prima di tutto è un tecnico della relazione. Quindi attraverso la relazione tenta di produrre un cambiamento e di rispondere alla domanda di bisogno di cui il cittadino è portatore. La relazione, perché secondo me quello è il canale principale attraverso il quale, nel momento in cui si è costruito un rapporto, si cerca di costruire un rapporto di fiducia. Nel momento in cui si riesce ho visto che il cambiamento è possibile, quindi nel momento in cui l'utente è intenzionato ad aprirsi, raccontarsi, a spiegare qual è la punteggiatura dei suoi, insomma, cui legge i fatti della sua vita, gli eventi, e spiega quali sono le dinamiche che insomma appartengono al suo nucleo familiare questo dà la possibilità all'assistente sociale di intervenire con riflessioni con un accompagnamento, con delle domande, con l'attivazione di servizi e risorse e davvero può produrre cambiamento. Quindi direi che è un tecnico della relazione, ha l'obiettivo del cambiamento (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Alcune intervistate spiegano come il termine "aiuto" e il ruolo professionale siano cambiati, assumendo significati e modi diversi nel correre del

tempo, passando dall'aiuto individuale, al coordinamento delle risorse del territorio necessarie al bisogno individuale, alla promozione dei diritti, in linea con i cambiamenti sociali e le connesse visioni degli scopi dell'agire professionale.

[...] la descriverei una professione di aiuto che negli ultimi 20 anni è diventata una professione di aiuto sempre più variegata, nel senso che c'è tutta una parte di lavoro che continua ad essere svolta da noi in maniera diretta e quindi è basata anche sulla relazione con la persona, quindi di crescita della relazione personale. Sui servizi che eroghiamo, quindi l'aiuto tramite erogazione di servizi, sempre di più a me sembra che siamo diventati una relazione di aiuto rispetto a far diventare le persone più competenti, eh? Quindi il famoso welfare dell'informazione, cioè più che sovente ci capita di aiutare le persone a districarsi in quella che è la complessità dei servizi, siano essi sanitari, legati al lavoro, che siano essi degli enti locali in senso stretto. E quindi direi che è anche, nell'era di internet, una professione di informazione, di aiutare la gente a far valere i propri diritti di cittadinanza, tra virgolette, tramite la conoscenza. [...] sempre di più negli ultimi decenni insomma, il nostro lavoro è stato un lavoro anche con le comunità, non soltanto con le singole persone, ma con tutta la cittadinanza che fa parte di quella comunità, con l'accezione di comunità che sappiamo essere non così univoca a seconda delle situazioni che uno prende di vista. Però mi sembra che al di là dell'aiuto concreto che diamo ai singoli cittadini rispetto alle prestazioni che eroghiamo e anche rispetto alla relazione che instauriamo con loro, c'è poi tutto questo aspetto di facilitatori dei servizi (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] quello che io cerco di fare di scindere il vecchio ruolo dell'assistente sociale, soprattutto per noi che siamo le nuove generazioni, nel senso che sicuramente c'è una parte della professione che è quello dell'aiuto, che però ha una importanza dal punto di vista tecnico. Forse dal punto di vista professionale noi siamo quelle più tecniche, perché abbiamo una infarinatura legislativa, o comunque pedagogica che però spazia su tutti gli ambiti, mentre invece le altre figure professionali tendono in qualche modo a differenziarsi. Quindi, tendo spesso a descriverla così, come una figura di supporto e un po' di regia. Perché alla fine è come se fossimo registi, siamo in mezzo tutto a una serie di cose legandole poi con questi fili alla persona (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Un gruppo di operatori, connotato territorialmente nell'area nord dell'Italia, sottolinea la declinazione dell'aiuto come processo di promozione ed *empowerment* delle persone, attraverso l'attivazione di reti familiari e comunitarie.

È una professione dove l'operatore si pone nella dimensione della professione di aiuto a supporto di singoli nuclei e della comunità e questa parte la colgo ancora di più negli ultimi anni di lavoro, quindi non in un'ottica di

singolo aiuto con il singolo e la famiglia ma proprio di promozione, di empowerment delle risorse di comunità. Si sostengono i singoli e le famiglie nell'affrontare un momento di grave disagio, di difficoltà, attingendo alle risorse sia della persona, sia del nucleo e del contesto familiare e sociale allargato. [...] Un lavoro su più livelli, relazione con il singolo, con il nucleo, con le reti, con i legami sociali del territorio, della comunità (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Potrei dire che l'assistente sociale rappresenta una professione di, come dire, raccordo tra quelle che sono le persone, quindi la cittadinanza, con diverse sfumature di problematiche – adesso i casi sono tantissimi – e le istituzioni dall'altra parte; la società informale, che tu trovi nelle associazioni, nelle... in quel mondo che riguarda l'esterno, e le risorse di tipo anche istituzionali. Si cerca di fare un po' da raccordo, di saper definire quello che è il bisogno, più o meno manifesto più o meno latente; mettere in rete le risorse del territorio; mettere in rete le risorse del territorio istituzionale e del terzo settore, insieme anche a quelle che sono gli altri professionisti (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Allora come assistente sociale, beh, sono un professionista che lavora nell'ambito dei servizi [...] alla persona per aiutare, per promuovere percorsi di problem solving, di autodeterminazione, di empowerment a favore delle persone che possono essere singoli, gruppi, inteso gruppo in senso più ampio del termine gruppi ... anche gruppi familiari piuttosto che gruppi, associazioni, terzo settore: Quindi [...] crea percorsi di promozione e di prevenzione del disagio, sempre tenendo al centro la persona e le sue capacità di autodeterminarsi...Credo che questo faccia parte un po' del DNA della professione dell'assistente sociale, lavorare al servizio delle persone che quindi partendo dalle capacità di problem solving delle persone, mettendo in rete... (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Una parte residuale mostra di declinare l'aiuto entro un approccio comunitario, orientato al cambiamento sociale e alla promozione e tutela dei diritti dei cittadini, attraverso l'attivazione delle comunità di cui si compone un territorio. Le parole d'ordine diventano comunità, partecipazione, politiche, attivazione. Questo approccio, seppur giunto in Italia nei primi anni 90, sembra aver trovato solo con il nuovo millennio una reale diffusione tra i professionisti italiani.

[...] io mi sento un'assistente sociale dell'Emilia Romagna e ritengo che in Emilia Romagna la cultura dei servizi sociali sia una cultura radicata nel sapere della comunità [...] è qualcosa che ha a che fare con la partecipazione di ognuno perché i nostri nonni hanno lottato al lavoro, le nostre mamme hanno lottato per i diritti delle donne, i nostri amici hanno lottato per i diritti dei malati psichiatrici, perciò è più facile per noi avere, dare un significato al ruolo del servizio sociale, in Emilia Romagna, un po' diverso. È il ruolo o

tutto quello che è il sistema di welfare o di sistema previdenziale, facciamo questi due fronti e perciò di tutela, di diritti, di processi di inclusione. [...] A me piace molto descrivermi come qualcuno [...] come qualcuno che è figlio di un processo di acquisizione di diritti fondamentali, come i diritti alla salute, al genere, al corpo, alla scuola, al lavoro, che poi vengono declinati in regolamenti e che pone l'attenzione su quello e non permette che si inseriscano altre deviazioni del tema (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] un professionista che ha la possibilità in qualche maniera di incidere sulle politiche sociali attraverso l'incontro di persone, l'incontro e quindi anche l'attivazione di percorsi di sostegno di persone, gruppi o comunità (Int. 17, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Una professionista esperta di comunità, che con il suo lavoro non solo facilita determinati processi nella professione di aiuto, ma anche ottimizza quelle che sono le risorse territoriali. Uhm... Tutto per favorire il benessere delle persone diciamo. [...] l'assistente sociale si occupa, comunque lavora nella comunità e si occupa soprattutto delle persone svantaggiate, coloro di cui ne hanno bisogno, di aiuto. E quindi i target sui quali lavoriamo sono i minori, gli adulti, i disabili, eh... categorie che hanno comunque bisogno di protezione e di aiuto. E in questo facciamo tutto quello che c'è da fare sia in termini di emancipazione delle persone che informazione, diritti, sia in termini di accompagnamento verso i servizi e verso le opportunità che ci sono (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

7. Conclusioni

L'analisi condotta consente di confermare alcuni risultati prodotti dalle ricerche internazionali in ordine alla costruzione della professionalità negli assistenti sociali.

Emerge, in primis, una fragilità ancora diffusa tra le professioniste intervistate nel definire il proprio agire professionale. Fragilità che si declina in modo plurale e non omogeneo e che prende forma concreta nelle parole di chi: non riesce a definire chiaramente una professione sentita come difficile ed articolata; di chi si appoggia alle norme e agli strumenti tecnici per delineare i confini della propria operatività; di chi chiama in causa la complessità come unico costrutto capace di definire il contesto del proprio agire; di chi propone il piano personale piuttosto che quello professionale parlando di propensione soggettiva all'aiuto, dimenticando che questa matrice appartiene a molte altre professioni e può rappresentare solo l'aspetto motivazionale ma non quello professionale; e, ancora, di coloro che lamentano la mancata conoscenza da parte degli utenti delle specificità della professione, trascurando che, ci si deve come professionisti assumere la responsabilità di

questa scarsa conoscenza, figlia anche di una mancata volontà di promuovere il proprio ruolo entro i circuiti clinici e scientifici, nonché a livello pubblico; o usando le parole di un intervistato:

È una professione complessa, secondo me, non valorizzata come dovrebbe anche, come dire al fatto che noi non scriviamo spesso, non ci proponiamo, insomma, mentre altre figure, i nostri colleghi sono molto più attivi nella promozione (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Questo aspetto appare rilevante non tanto nella direzione di una mancanza di competenze o professionalità degli intervistati che, come vedremo in altre parti del volume, evidenziano invece una loro radicata capacità di leggere ed intervenire nei diversi contesti, incluso quello specifico della migrazione, quanto nella direzione di un mancato accento posto, direttamente dai professionisti ma anche dai diversi agenti formativi formali quali i Corsi di Laurea e gli Ordini Professionali, nel promuovere una chiara riflessione sull'identità ed i confini professionali inclusa dei diversi contesti di attività. L'aver potuto contare per moltissimi anni su un mandato forte da parte delle istituzioni ha probabilmente agito in questa direzione rendendo meno impellente il bisogno di riflettere internamente e comunicare esternamente cosa un assistente sociale sapesse e potesse fare. Le competenze riflessive e comunicative appaiono invece oggi veicolo imprescindibile per le nuove generazioni di professionisti per inserirsi in contesti lavorativi sempre più orientati verso il libero mercato (Allegri, 2006).

Infine non va dimenticato che l'assistente sociale, come ricorda Viero (1996, p. 89), ha cambiato molte volte pelle e che questi cambiamenti di approccio hanno certamente agito complessificando la definizione della propria professionalità: il «susseguirsi delle principali trasformazioni di questa figura appare secondo strati che si rifanno ai momenti storici nei quali le diverse coorti generazionali sono state portatrici di visioni del mondo e dell'agire professionale. Osservate a posteriori attraverso le ricerche, queste ondate generazionali permettono di segmentare: un assistente sociale con interessi centrati prevalentemente sul cliente singolo (anni 50-60); un assistente sociale prevalentemente centrato sull'ambiente (68-75); un assistente sociale più attento al funzionamento del sistema organizzativo (75-85); un assistente sociale centrato sulle reti di solidarietà (anni 90)» e un assistente sociale orientato all'attivazione delle comunità (anni 2000).

Appare rilevante notare anche come i diversi approcci dell'agire professionale dell'assistente sociale, seppur collocabili a livello teorico e storico, non trovino spazio nelle definizioni che forniscono i nostri intervistati: molti di loro, come ben evidenziato dalla letteratura a livello globale, mostrano di utilizzare ancora oggi in modo prioritario un approccio individuale nella loro operatività e solo in modo più residuale un approccio di rete e di comunità. Tale aspetto mostra, entro i risultati di questa ricerca, una forte connotazione

territoriale che potrebbe rilevare un'influenza negli spazi di agire professionale delle politiche comunali e regionali oppure degli approcci teorici proposti entro i poli universitari di riferimento degli specifici territori. Certamente si tratta di un risultato complesso che richiede una lettura approfondita che faccia capo anche all'organizzazione del lavoro, per la quale si rimanda al capitolo 7 (Anna Zannoni).

Appare evidente dalle parole degli intervistati come, seppur avviato, il percorso di professionalizzazione degli assistenti sociali richiede ancora alcuni passaggi necessari. Passaggi orientati sia alla costruzione di una chiara definizione delle peculiarità di intervento, attraverso lo sviluppo di una propria teoria di riferimento; sia nella direzione del riconoscimento esterno, attraverso un più forte investimento nello sviluppo delle competenze comunicative, nella relazione con i media e nell'ambito della ricerca, attivando progetti di natura nazionale ed internazionale che rendano confrontabili le prassi ed i risultati conseguiti.

Riferimenti bibliografici

- Allegri E. (2006), *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma.
- Allegri E. (2011), *(S)parlano di noi. Il sistema di tutela minorile su stampa e televisione*, «Lavoro Sociale», 11, 3, pp. 245-256.
- Bar-On A. (1994), *The elusive boundaries of social work*, «Journal of Sociology and Social Welfare», 21, 3, pp. 53-67.
- Bernocchi Nisi R. (1984), "L'origine delle scuole per assistenti sociali nel secondo dopoguerra", in Bernocchi Nisi R., Gazzaniga L., Canevini M.D., Ferrario F., Cremoncini V.M., Dal Pra Ponticelli M., *Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*, Fondazione Zancan, Padova.
- Buchbinder E., Eisikovits Z., Karnieli-Miller O. (2004), *Social Workers' Perceptions of the Balance between the Psychological and the Social*, «Social Service Review», 78, 4, pp. 531-552.
- Dal Pra Ponticelli M. (1985), *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma.
- Dominelli L. (2002), *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Fargion S. (2006a), *Tra arte e scienza. L'autonomia e i contenuti del servizio sociale*, «Studi Zancan», 7, 4, pp. 31-58.
- Fargion S. (2006b), *Thinking Professional Social Work Expertise and Professional Ideologies in Social Workers' Accounts of Their Practice*, «Journal of Social Work», 6, 3, pp. 255-273.
- Fargion S. (2008), *Reflections on social work's identity. International themes in Italian practitioners' representation of social work*, «International Social Work», 51, 2, pp. 206-219.
- Fargion S. (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Roma.
- Ferrario F. (2000), *Le dimensioni dell'intervento sociale*, Carocci, Roma.
- Florea A. (1966), *L'Assistente Sociale: Analisi di una Professione*, ISSTISS, Roma.

- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, Feltrinelli.
- Freidson E. (1986), *Professional Powers. A Study of Institutionalisation of Formal Knowledge*, Chicago, University of Chicago Press.
- Freidson E. (1999), *Theory of Professionalism: Method and Substance*, «International Review of Sociology», 9, 1, pp. 117-29.
- Freidson E. (2001), *Professionalism: The Third Logic*, Cambridge, Polity Press.
- Giacomini M. (1991), “L’immagine Professionale”, in Aa.Vv., *L’assistente Sociale. Immagini di una professione*, Scuola Regionale per Operatori Sociali, Comune di Milano.
- Gibelman M. (1999), *The search for identity: Defining social work. Past, present, future*, «Social work», 44, 4, pp. 298-310.
- Gui L. (2008), “Tre committenti per un mandato”, in Lazzari F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Hall R. (2000), *The “warmth” profession: Societal perceptions of social work practice*, «Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education», 3, 3, pp. 9-17.
- Howe D. (1986), *An Introduction to Social Work Theory*, Aldershot, Gower.
- Howe D. (1987), *An Introduction to Social Work Theory: Making Sense in Practice*, Wildwood House, Hants (U.K.).
- MacDonald C., Harris J., Wintersteen R. (2003), *Cintingent on Context? Social Work and the State in Australia, Britain and the USA*, «British Journal of Social Work», 33, 2, pp. 191-208.
- Mackay T., Zufferey C. (2015), ‘A who doing a what?’: *Identity, practice and social work education*, «Journal of Social Work», 15, pp. 644-661.
- McDonald C. (2007), *This is who we are and this is what we do: Social work education and self-efficacy*, «Australian Social Work», 60, 1, pp. 83-93.
- Milana G. (1992), “Il processo valutativo nell’agire del servizio sociale”, in Cellentani O., Guidicini P. (a cura di), *Il servizio sociale tra identità e prassi quotidiana*, FrancoAngeli, Milano.
- O’Neil S. (1999), *Social work – A profession?*, «Journal of Social Work Practice», 13, 1, pp. 9-18.
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*, Carocci, Roma.
- Rinaldo G. (2017), *L’assistente sociale tra pratica professionale, saperi teorici e riflessività. Una ricerca tra professionisti in servizio e studenti di servizio sociale*. Tesi Magistrale non pubblicata.
- Sheldon B. (1978), *Theory and Practice in Social Work: A Re-examination of a Tenuous Relationship*, «British Journal of Social Work», 8, 1, pp. 1-22.
- Sicora A. (2005), *L’assistente sociale riflessivo*, Pensa Multimedia, Lecce.
- Smith G. (1971), *On Everyday Theory in Social Work Practice*, «Social Work Today», 2, 3, pp. 25-28.
- Tucker D.J. (1996), *Eclecticism is Not a Free Good: Barriers to Knowledge Development in Social Work*, «Social Service Review», 70, 3, pp. 400-434.
- Viero M. (1996), “Assistenti sociali e identità professionale”, in Giraldo S., Riefolo

E. (a cura di), *Il servizio sociale: esperienza e costruzione del sapere*, FrancoAngeli, Milano.

Weiss-Gal I., Welbourne P. (2008), *The professionalisation of social work: A cross-national exploration*, «International Journal of Social Welfare», 17, 4, pp. 281-290.