

# 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](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](http://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

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

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

# *Introduzione. Le sfide delle migrazioni, le sfide dell'aiuto*

di *Chiara Pattaro e Daniele Nigris*<sup>1</sup>

## **1. (Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l'assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni**

Il rapporto tra immigrazione e welfare si è configurato, soprattutto negli ultimi anni, in Italia così come in molti Paesi europei, come uno dei temi più complessi delle società contemporanee. L'aumento della popolazione straniera incide infatti nella progressiva crescita della domanda di servizi pubblici territoriali ed è destinato a modificare strutturalmente nel medio-lungo periodo il panorama sociale e, conseguentemente, la natura e la tipologia delle domande rivolte ai servizi (Bracci, Cardamone, 2005).

Sin dal suo primo manifestarsi, il fenomeno migratorio in Italia ha avuto un rilevante impatto sul servizio sociale, portandolo ad assumere un ruolo che è diventato sempre più preminente ed essenziale.

Questa “nuova” situazione costringe perciò gli assistenti sociali a interrogarsi sul proprio mandato e sulle modalità con cui esercitarlo.

Le analisi delle politiche sociali in tema di migrazione mettono in luce come la cittadinanza sociale degli immigrati sia legata più alle culture e alle risorse locali di welfare che alle regole stabilite a livello nazionale. (Zincone, Caponio, 2004; Barberis, 2010; Kazepov, Barberis, 2013). Se i contesti locali si configurano quindi di importanza fondamentale come luogo di gestione della questione migratoria, allo stesso tempo però, le azioni che vi vengono svolte sono tanto centrali quanto fragili: a livello locale si possono manifestare infatti sia le esperienze più interessanti e innovative, sia le situazioni più intricate e di difficile soluzione (Ambrosini, 1999).

In questo scenario è decisivo e talvolta difficile il lavoro degli operatori, che si trovano spesso a svolgere un ruolo di facilitatori dell'accesso, attuando interventi sul territorio in modo creativo, lavorando in rete con altri servizi e

---

<sup>1</sup> Questa introduzione è frutto di un lavoro condiviso tra i due autori, tuttavia a Chiara Pattaro va attribuito il paragrafo 1 e a Daniele Nigris il paragrafo 2.

istituzioni e dovendo in alcuni casi mediare tra ciò che il loro ruolo professionale richiede di fare in termini di aiuto, gli spazi interpretativi delle norme e i bisogni molteplici, specifici e complessi dei migranti (Ambrosini, 2006) come soggetti di una domanda di diritto e non oggetto di una missione umanitaria della società d'arrivo (Spinelli, 2005; 2014).

A fronte di questa complessità con cui gli operatori quotidianamente si confrontano, non sono però molte le ricerche empiriche che hanno indagato il rapporto tra migrazioni e servizio sociale. Dalle evidenze a disposizione si evince come la transizione verso una gestione non meramente emergenziale dei fenomeni migratori sia, di fatto, ancora in fieri.

La riflessione sulle pratiche di accoglienza e di reciproco adattamento, sulle criticità effettive che gli operatori incontrano nel favorire l'accesso dei nuovi utenti e sulla costruzione di una relazione d'aiuto agita nelle differenze, diventa quindi urgentemente necessaria. Lo diventa come contributo al superamento di una visione standardizzata e uniforme dell'utenza da parte dei servizi (Cecchini, Tognetti Bordogna, 1992; Folgheraiter, 2009; Tarsia, 2010). Ma lo diventa soprattutto se si pensa all'assistente sociale come ad un professionista capace di mediare fra attori diversi (le istituzioni, le famiglie migranti, i migranti, la comunità di riferimento), mettendoli in rete in un'ottica di reciproca valorizzazione. Una figura, quindi, di ricomposizione del welfare attuale, in grado di rintracciare e potenziare le condizioni di un intervento pensato, progettato e gestito insieme alla comunità.

Al fine di sondare la complessità dell'attuale rapporto tra servizio sociale e fenomeno migratorio, questo volume propone dunque i risultati di un lavoro di ricerca<sup>2</sup> utile per individuare, insieme alle criticità, anche le azioni e le pratiche che gli operatori considerano efficaci, oltre che le necessità formative maggiormente avvertite, avviando così una condivisione di informazioni ed esperienze tra i diversi attori in gioco.

Si tratta di un percorso di riflessione e di ricerca rivolto in primis agli assistenti sociali dei servizi di base. In particolare agli assistenti sociali con funzioni di front office nel settore pubblico, nello specifico nei comuni.

La chiave di lettura che abbiamo deciso di utilizzare è infatti quella dell'azione professionale che gli operatori impiegati in questi contesti pongono in essere, proprio in virtù del fatto che il servizio sociale professionale in comune è in genere la porta d'accesso e il punto centrale nell'erogazione

---

<sup>2</sup> Il progetto di ricerca *(Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l'assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni* (responsabile scientifico: Chiara Pattaro) è stato finanziato dall'Università di Padova all'interno del bando PRAT (Progetti di Ricerca di Ateneo) 2015.



dei servizi, ma è contemporaneamente anche un osservatorio privilegiato sui bisogni sociali di una comunità (Bertotti, 2016a)<sup>3</sup>.

Proprio in relazione al mutamento dei bisogni di assistenza e alle nuove domande di protezione sociale, la questione dell'immigrazione interessa, soprattutto negli ultimi anni, questi servizi per due motivi prevalenti. Da un lato, la domanda di aiuto che le famiglie straniere pongono riguarda un grado relativamente alto di povertà, economica, abitativa e relazionale (Istat, 2017; Barberis, Boccagni, 2017); dall'altro, l'aumento della loro presenza pone nuove sfide in termini di integrazione scolastica, lavorativa e sociale (Tilli, 2016).

La scelta di indirizzare la nostra ricerca ai professionisti che operano in ambito comunale è nata quindi dal fatto che proprio questo settore vede presente con crescente intensità il rapporto assistente sociale-utente immigrato e risponde inoltre alla necessità di poter confrontare esperienze professionali e riflessioni che, pur nate e sviluppatesi in territori differenti e facendo ricorso a metodi di intervento non sempre uniformi, hanno in comune la stessa *mission*.

Si tratta quindi di una ricerca che si focalizza sul rapporto tra assistenti sociali e utenti immigrati regolari, spesso stabilizzati nel territorio italiano. Utenti immigrati le cui caratteristiche – è bene specificarlo, così come abbiamo fatto per quelle dei professionisti interessati alla ricerca – non sono ovviamente rappresentative della totalità della popolazione straniera, che non necessariamente è svantaggiata e che, anche quando presenta elementi di disagio sociale, non deve essere (così come chiunque altro) identificata *tout court* con questa dimensione.

Si tratta quindi di una ricerca che non si rivolge all'aiuto (fondamentale e specifico) in contesti più emergenziali di prima accoglienza, ma a quell'orizzonte della pratica professionale impegnato in una dimensione di "normale" quotidianità a investire nell'inclusione sociale di tutti i cittadini.

Attraverso le voci di 60 assistenti sociali operanti in sei diversi contesti regionali (Lombardia, Lazio, Emilia Romagna, Veneto, Piemonte e Toscana), il lavoro avvia quindi una riflessione sui nodi centrali del loro rapporto quotidiano con l'utenza immigrata: dalle dinamiche relazionali, agli

---

<sup>3</sup> Rispetto a quanti siano i professionisti impegnati nei comuni all'interno del panorama italiano della professione, nonostante la carenza di una rilevazione organica relativa agli assistenti sociali occupati (May, Cacioppo, 2015), una stima plausibile, ricavata incrociando i dati relativi agli iscritti all'ordine professionale nel 2014 con quelli emergenti da studi regionali e ricerche campionarie, è di circa 18.000 assistenti sociali. Questa cifra potrebbe però risultare più ridotta a causa della contrazione delle risorse e della riduzione di assunzioni negli enti pubblici e, contestualmente, non tiene conto di un numero che non è dato sapere di assistenti sociali che, pur lavorando in un servizio sociale comunale, sono però dipendenti di cooperative sociali o altri enti di terzo settore che erogano servizi esternalizzati o in convenzione con l'ente locale (Bertotti, 2016b).

strumenti operativi, al lavoro di rete con gli altri soggetti del contesto territoriale, alle fatiche legate al proprio ruolo professionale, e, infine, alle sfide cui il servizio sociale è chiamato a rispondere e al possibile ruolo della formazione.

## 2. Il percorso della ricerca e del volume

Quando si termina una ricerca, e come parte integrante del progetto, si costruiscono uno o più testi nei quali vengono presentati la metodologia della ricerca, i risultati delle analisi condotte sui dati e le conclusioni raggiunte, oltre che le loro implicazioni per le pratiche operative. Si passa cioè – per usare il gergo metodologico – dal foro della *scoperta* e della *giustificazione* (le attività di ricerca e analisi) a quello dell'*accettazione* (Bruschi 1999): si porta a conoscenza della comunità degli specialisti, e del pubblico in generale, che cosa si è fatto, perché e come lo si è fatto, e che cosa si ritiene la ricerca svolta possa proporre in termini di avanzamento di conoscenza.

Inoltre, per dare al lettore uno spessore informativo e comparativo che vada oltre la ricerca in sé, e la inquadri entro percorsi teorici entro cui “leggere” più ampiamente i risultati, gli si presenta abitualmente anche dei contributi che fanno da quadro concettuale alla ricerca, inserendone le tematiche nella storia degli studi, e nel dibattito scientifico sul tema.

Ed è questo lo schema che si è deciso di seguire anche in questo caso.

La prima parte del lavoro fornisce quindi un quadro di sfondo su tre tematiche di interesse generale: il discorso razziale nella storia d'Italia e nell'identità nazionale; il rapporto tra politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo; le specificità della costruzione di politiche sulle migrazioni nel caso italiano.

Il volume si apre con il saggio di Daniele Nigris, che affronta la tematica del discorso razziale nella storia italiana, ripercorrendone le categorie fin dai tempi dell'Unità, passando per il periodo fascista e il razzismo coloniale antiafricano, fino ad arrivare al periodo del dopoguerra, quando si verificò una grande rimozione di molte pagine della nostra storia. Una rimozione sia di episodi oscuri, sia di categorie di pensiero, che sotterraneamente hanno continuato a generare discorsi ambigui su cui non si è mai veramente riflettuto come nazione.

Nel secondo capitolo Andrea Maccarini tratta delle politiche sociali rivolte ai migranti in Europa, focalizzando l'attenzione sul nesso, tanto rilevante quanto problematico, tra politiche e intervento sociale. In relazione a questo nesso, il saggio cerca di identificare alcuni approcci, il taglio delle policy e i relativi problemi, selezionando alcuni temi centrali e discutendo il necessario ruolo del servizio sociale e dei professionisti del sociale. Vengono

dunque esaminati alcuni temi specifici ed esemplificate in tali casi le principali questioni e ambivalenze, con un'attenzione particolare sui temi di *targeting*, diversità, multidimensionalità, temporalità e rendicontabilità delle politiche.

A seguire, il capitolo di Martina Visentin presenta un inquadramento generale dell'ambito di policy e del fenomeno migratorio in Italia, delineando gli elementi costitutivi della cittadinanza sociale degli stranieri regolari e residenti. La riflessione verte poi sulla frammentazione nell'accesso ai servizi, dipendenti dall'agenda politica locale e dai rapporti fra amministrazione locali e terzo settore, e sull'impatto che essa ha sul lavoro dell'assistente sociale.

La seconda parte del lavoro inizia presentando impianto e risultati dell'indagine, a partire da una rassegna degli studi precedenti e dalla metodologia della ricerca, per proseguire analizzando via via negli altri saggi i temi e i problemi emersi nelle interviste.

Chiara Pattaro propone una rassegna dei risultati delle principali ricerche empiriche svolte in ambito italiano relativamente al rapporto tra servizio sociale e persone immigrate, mettendone in luce alcuni temi prevalenti, che vengono approfonditi nel dettaglio, sia dal punto di vista degli utenti, sia da quello dei professionisti. Le considerazioni e le tematiche che emergono in questo capitolo fanno quindi da background al percorso di ricerca che viene presentato all'interno del volume.

L'intelaiatura dello studio, le fasi di metodo e la logica di fondo vengono quindi presentati nel quinto capitolo (Daniele Nigris), nel quale vengono presentati inoltre la formazione del campione, o per meglio dire dell'insieme empirico di riferimento, e la traccia dell'intervista, sia come approccio metodologico, sia come tematiche. Vengono poi esposti i risultati di un'analisi comparativa statistico-testuale di tipo esplorativo effettuata sui linguaggi degli intervistati; viene illustrata infine la metodologia di analisi tematica delle interviste i cui esiti sono poi discussi nei capitoli seguenti.

I primi due saggi che aprono la vera e propria parte di analisi e riflessione sulle risultanze emerse dalle interviste, non riguardano nello specifico il tema delle migrazioni, ma offrono una panoramica più generale sulla definizione della professione da parte degli assistenti sociali, e una riflessione sulle criticità che questa stessa professione incontra oggi nel servizio di base.

In questo contesto, il capitolo di Barbara Segatto parte dalla considerazione che il riconoscimento dell'assistente sociale come professionista rappresenta, a livello internazionale, una questione storicamente controversa e prosegue indagando come stia procedendo il percorso di professionalizzazione degli assistenti sociali italiani. A seguito di queste riflessioni, vengono quindi rilevate le categorie con cui gli intervistati si definiscono, facendo particolare attenzione ai riferimenti teorici, agli approcci operativi di stampo individuale o sociale/politico e al riconoscimento sia interno all'ambito delle

professioni del sociale (colleghi e altri professionisti del settore) sia all'esterno (utenti e cittadini).

Il capitolo seguente (Anna Zannoni) affronta quindi il tema della difficoltà che la professione incontra in questo momento storico nei servizi di base ed in particolare nei comuni. La riflessione sulle difficoltà (legate soprattutto ad una carenza di risorse economiche, ma talvolta anche organizzative e strutturali) porta quindi a toccare molte tematiche connesse alla professione, dai principi e valori sui quali essa si fonda, alla sua immagine in riferimento al ruolo che assume l'ordine professionale che la rappresenta, alle strategie che i professionisti mettono in campo quotidianamente al fine di migliorare il loro intervento per cercare di rispondere con modalità più efficaci ai bisogni dei cittadini.

I saggi successivi entrano poi nel merito dei vari aspetti del rapporto e delle strategie operative dei professionisti con gli utenti immigrati.

Il percorso di analisi si focalizza inizialmente – nel capitolo di Nicoletta Pavesi – sulla ricostruzione, da parte degli assistenti sociali, delle caratteristiche degli utenti immigrati che si presentano al servizio sociale professionale e delle richieste che essi pongono. L'analisi delle interviste permette poi di mettere in luce alcune difficoltà nella presa in carico di questa categoria d'utenza, sebbene venga sottolineata dagli intervistati la necessità di evitare indebite generalizzazioni e di utilizzare un approccio che tenga insieme dimensione micro, meso e macro nel considerare l'unicità della storia della persona.

A seguire, l'obiettivo del saggio di Daria Panebianco è quello di indagare le reti formali e informali nella risposta ai bisogni degli immigrati da parte degli assistenti sociali, e come queste intervengano, al fine di riflettere sulle criticità alle quali è necessario far fronte nel processo di aiuto. Vengono quindi esaminate le diverse sfaccettature delle reti nel lavoro sociale con l'utenza immigrata: il ruolo svolto dalle reti degli utenti; quello delle reti presenti nel territorio e del privato sociale; il lavoro di rete tra servizi. Infine, viene aperta una riflessione su come la *Social Network Analysis* potrebbe costituire un ulteriore strumento per potenziare il lavoro di rete.

Il percorso di analisi dei risultati della ricerca continua con il saggio di Anna Dal Ben che affronta il tema legato alle questioni di genere all'interno del servizio sociale. Questioni che acquisiscono particolare rilevanza per due principali motivi: la declinazione tipicamente femminile della professione e il costante ma mutevole contatto con un'utenza differenziata in termini di età, genere, provenienza, cultura. A partire da questa cornice, ci si chiede allora che cosa significhi essere un'assistente sociale, essere una donna e dover costruire relazioni di aiuto sempre più complesse nei confronti di nuove realtà, come quella dei cittadini migranti, che spesso hanno visioni completamente differenti in merito al genere e alla costruzione dei ruoli del maschile e del femminile.

L'analisi prosegue poi con il saggio di Franca Bonin, che prende in esame uno dei temi più rilevanti e complessi della professione: dopo aver analizzato la natura del “triplice mandato”, l'attenzione viene spostata sui possibili conflitti tra il mandato professionale e il mandato istituzionale, e su come gli intervistati declinano questa tematica a partire dalla loro esperienza personale, in una situazione in cui contrazione della spesa e mutato clima culturale si incontrano in modi non facili con la realtà della diversità culturale.

A seguire, Chiara Pattaro esplora le diverse sfaccettature che la relazione con l'utente immigrato assume per i professionisti, un tema che ricorre in modo trasversale nelle interviste e che tratteggia un quadro ricco di sfumature. A partire dai racconti degli intervistati l'analisi si focalizza, da un lato, su una serie di fatiche, che sembrano abbracciare vari ambiti, ma anche vari momenti del processo di aiuto con gli utenti immigrati, dall'altro sulla sfida di segno positivo che la relazione professionale in ambito interculturale implica e sul ruolo cruciale della fiducia come chiave per riuscire ad instaurare una relazione d'aiuto autentica. Il saggio si chiude con una riflessione finale su una prospettiva più ampia, relativa all'aspetto di responsabilità sociale della professione.

Segue il saggio di Daniele Nigris sul tema della mediazione culturale, che si focalizza inizialmente sulla mancanza di chiarezza relativa alla definizione e ai percorsi formativi della figura stessa del mediatore (“culturale”, “linguistico” “linguistico culturale”, “interculturale”). Viene poi presa in esame la situazione attuale nelle varie Regioni italiane e vengono passati in rassegna i punti qualificanti di un'attività di mediazione progettata e organizzata, cui fa da contraltare uno scenario reale di sporadicità e dispersione delle esperienze, oltre che di disinvestimento da parte degli enti locali, che portano gli assistenti sociali a dover arrabattarsi “all'italiana” in troppe occasioni in cui servirebbero risposte professionali pronte, e importanti.

Infine, il volume si conclude con un saggio di Chiara Pattaro, che analizza e mette in evidenza le prospettive e le strategie che gli assistenti sociali intervistati intravedono per far fronte alle nuove dinamiche, alle potenzialità e alle problematiche con cui le migrazioni li chiamano a confrontarsi nella quotidianità del loro lavoro. A questo proposito, viene inoltre data voce ai fabbisogni formativi che i professionisti esprimono per poter implementare competenze e strumenti che consentano loro di rispondere nel modo più adeguato e consapevole possibile alle sfide dell'aiuto che le migrazioni pongono all'azione professionale e alla definizione del loro stesso ruolo in chiave interculturale.

## Riferimenti bibliografici

- Ambrosini M. (1999), *Utili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, FrancoAngeli, Milano.
- Ambrosini M. (a cura di) (2006), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Orim-Ismu, Milano.
- Barberis E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, «Autonomie locali e servizi sociali», 1, pp. 45-60.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bertotti T. (a cura di) (2016a), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bertotti T. (2016b), “Lo scenario di sfondo”, in Bertotti T. (a cura di), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bracci F., Cardamone G. (2005), *Presenze. Migranti e accesso ai servizi socio-sanitari*, FrancoAngeli, Milano.
- Bruschi A. (1999), *Metodologia delle scienze sociali*, Bruno Mondadori, Milano.
- Cecchini R., Tognetti Bordogna M. (1992), *Migrare. Guida per gli operatori dei servizi sociali, sanitari e d'accoglienza*, FrancoAngeli, Milano.
- Folgheraiter F. (2009), *Saggi di welfare Qualità delle relazioni e servizi sociali*, Erickson, Trento.
- Istat (2017), *La povertà in Italia. Anno 2016. Statistiche e report*, [https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report\\_Poverta\\_2016.pdf?title=La+povert%C3%A0+in+Italia+-+13%2Fflug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf](https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report_Poverta_2016.pdf?title=La+povert%C3%A0+in+Italia+-+13%2Fflug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf).
- Kazepov Y., Barberis E. (2013), *Il welfare frammentato Le articolazioni regionali delle politiche sociali italiane*, Carocci, Roma.
- May M.P., Cacioppo M. (2015), “Il mercato del lavoro degli assistenti sociali”, in Tognetti Bordogna M. (a cura di), *Voglio fare l'assistente sociale. Formazione e occupazione dei laureati in Servizio sociale in tempi di crisi e discontinuità*, FrancoAngeli, Milano.
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Spinelli E. (2014), *Welfare e immigrazione: i diritti di accesso e fruibilità dei servizi sociali e socio-sanitari. Alcuni nodi critici*, [www.associazionetolba.org/.../Spinelli/Welfare%20e%20immigrazione\\_revMA.doc](http://www.associazionetolba.org/.../Spinelli/Welfare%20e%20immigrazione_revMA.doc).
- Tarsia T. (2010), *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, FrancoAngeli, Milano.
- Tilli C. (2016), “L'assistente sociale e il lavoro con i minori e le loro famiglie”, in Bertotti T. (a cura di), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Zincone G., Caponio T. (2004), *Immigrant and immigration policy-making: the case of Italy*, Imiscoe Working Paper, 9, Amsterdam.