



**LE POLICY PRACTICE  
DEGLI ASSISTENTI SOCIALI**  
UNA RICERCA NAZIONALE

a cura di  
Riccardo Guidi e Silvana Mordegli



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

**FrancoAngeli** 



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

## Condivisione del sapere nel servizio sociale collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è viepiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

**Collana coordinata da** Silvana Mordegli, Presidente FNAS.

**Comitato editoriale:** Carmela Corleto, Luigi Gui, Silvana Mordegli, Daniela Pisu, Francesco Poli, Mara Sanfelici, Miriam Totis, Anna Zenarolla.

**Comitato scientifico:** Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzì (*CNOAS*), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Silvana Mordegli (*Università di Genova*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Urban Nothdurfter (*Free University of Bozen-Bolzano*), Clarisa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Mara Sanfelici (*Università di Trieste*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*), Anna Zenarolla (*Università di Trieste*).



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: [Pubblica con noi](#)

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 POLICY PRACTICE  
DEGLI ASSISTENTI SOCIALI  
UNA RICERCA NAZIONALE**

a cura di  
**Riccardo Guidi e Silvana Mordegli**



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

**FrancoAngeli** 

ISBN ebook Open Access: 9788835176862

Copyright © 2024 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 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

*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*  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

# Indice

<b>Prefazione</b> , di <i>Silvana Mordeglia</i>	pag.	7
<b>Introduzione</b> , di <i>Silvana Mordeglia, Riccardo Guidi</i>	»	9
<b>1. Le policy practice degli assistenti sociali in Italia: le coordinate della ricerca</b> , di <i>Annamaria Campanini, Riccardo Guidi, Mara Sanfelici</i>	»	13
<b>2. Il ruolo politico del servizio sociale e le policy practice: interpretazioni e azioni degli assistenti sociali</b> , di <i>Martina Francesconi, Riccardo Guidi, Urban Nothdurfter, Marta Pantalone, Mara Sanfelici</i>	»	35
<b>3. Le possibilità per la policy practice nelle organizzazioni dei servizi sociali italiani</b> , di <i>Giovanni Cellini, Mara Sanfelici</i>	»	56
<b>4. Formazione e competenze alle policy practice</b> , di <i>Giovanni Cellini, Urban Nothdurfter, Marta Pantalone</i>	»	80
<b>5. Motivazioni, interessi e percezioni di efficacia politica degli assistenti sociali</b> , di <i>Urban Nothdurfter, Marta Pantalone</i>	»	102
<b>6. Cosa facilita le policy practice in Italia? Un test del “policy engagement framework” nel contesto italiano</b> , di <i>Riccardo Guidi, Lorenzo Maraviglia, Martina Francesconi</i>	»	122
<b>7. Considerazioni finali da cui ripartire</b> , di <i>Luigi Gui</i>	»	135



# Prefazione

di *Silvana Mordegli*\*

È con particolare soddisfazione che introduco il volume *Le policy practice degli assistenti sociali: una ricerca nazionale*, che raccoglie e approfondisce gli esiti della ricerca “Le policy practice degli assistenti sociali”, progetto che ha avuto l’obiettivo di comprendere le caratteristiche e le modalità – ma anche gli elementi critici – che connotano le policy practice degli assistenti sociali in Italia, svolto in collaborazione tra la Fondazione nazionale degli Assistenti sociali, il Consiglio nazionale dell’Ordine degli Assistenti sociali e il Dipartimento di Scienze Politiche dell’Università degli Studi di Pisa.

Si tratta del decimo volume edito nella collana della Fondazione “Condivisione del sapere nel servizio sociale” e, come per alcuni precedenti, prende avvio dalla scelta di una tematica oltremodo rilevante, per la prima volta affrontata nel nostro Paese in uno studio dedicato di livello nazionale ed esplorata in modo ricco e articolato nella ricerca.

Indagare sul ruolo politico degli assistenti sociali, sul loro contributo ai processi decisionali e organizzativi che hanno rilievo per le persone e le comunità di cui si occupano e conoscere come il contesto italiano si colloca in prospettiva internazionale riveste un particolare valore perché, come ben evidenziano gli Autori, rappresenta una tra le modalità più significative “per sviluppare il repertorio d’azione, l’impatto e la formazione dell’assistente sociale”. Del resto, l’obiettivo della collaborazione di Fondazione con l’Accademia è proprio quello di permettere – anche dando voce agli assistenti sociali direttamente – di aumentare le conoscenze e offrire tracce di nuovi percorsi da coltivare e intraprendere.

Il “ruolo politico” del Servizio sociale è ben definito negli indirizzi del Consiglio dell’Ordine, sulla base di quanto chiaramente dichiarato nel codice deontologico, ma occorre capire come viene inteso e praticato nel lavoro

\* Presidente Fondazione Nazionale Assistenti Sociali.

agito quotidianamente dai professionisti. Occorreva conoscere con quali modalità e attività ciascun assistente sociale riesce, nel proprio contesto organizzativo, a influire sulle politiche (locali, regionali o nazionali) e sulle configurazioni dell'organizzazione all'interno della quale esercita la professione e, ancora, se queste policy practice hanno un impatto diretto nei confronti delle persone e delle comunità, e se questo impatto è positivo o negativo. Non secondariamente, occorreva indagare se si tratta di esperienze del tutto eccezionali o che trovano un loro spazio nella pratica professionale e se vi sono elementi ostacolanti o, al contrario, che possono facilitare queste attività.

Ritengo che questo volume contribuirà ad accrescere la consapevolezza degli assistenti sociali stessi e dei decisori tecnici e politici del ruolo chiave della professione rispetto ai processi di cambiamento di politiche, leggi o configurazioni organizzative ingiuste, insostenibili e lesive per i cittadini e per aiutare a formularne, implementarne, perfezionarne di migliori, che meglio rispondano ai bisogni e ai problemi della comunità. In questo quadro rientra anche il processo di formazione alla professione. Per formare “agenti di cambiamento” occorre investire nella formazione sulle diverse forme di policy practice, sia nella formazione accademica degli studenti sia nella formazione permanente gli assistenti sociali, che può svolgere una funzione chiave per rinvigorire il loro ruolo di attori politici, attori di policy.

Spero, con queste brevi riflessioni, di aver suscitato l'interesse dei lettori, nella consapevolezza che per agire occorre, prima di tutto, conoscere. Il Servizio sociale ha tanto da dire e da offrire non solo nel campo di intervento specifico della professione ma in tutti i settori che riguardano l'esigibilità dei diritti, ancor più in questi tempi difficili che rendono il tema trattato dal volume particolarmente attuale.

Agli autori del volume un sincero ringraziamento per le energie profuse che hanno permesso di offrire contenuti originali e mettere a disposizione spunti di riflessione e di azione alla comunità scientifica e professionale, ai decisori organizzativi e politici e, non in ultimo, alla società civile, “luogo e senso” del Servizio sociale.

Roma, novembre 2024

# Introduzione

di *Silvana Mordegli*<sup>1</sup>, *Riccardo Guidi*<sup>2</sup>

Il volume affronta per la prima volta in modo sistematico e approfondito nel nostro Paese il tema del coinvolgimento politico e professionale degli assistenti sociali. Attraverso un dialogo tra ricerca accademica e pratica professionale, il testo indaga le modalità, i limiti e le potenzialità del contributo degli assistenti sociali alla definizione e al cambiamento delle politiche pubbliche e organizzative.

Esso origina dal progetto di ricerca “Le policy practice degli assistenti sociali” che ha preso forma attraverso uno sforzo di co-progettazione che ha coinvolto i curatori e gli autori dei Capitoli. Questo processo è stato avviato da un significativo momento formativo: il webinar *“Le pratiche politiche della professione di assistente sociale. Possibilità concrete e vincoli in una prospettiva internazionale”*, tenutosi il 7 luglio 2021. L’evento, arricchito dai contributi di Idit Weiss-Gal e John Gal, ha rappresentato una fondamentale occasione di confronto teorico e metodologico, ponendo le basi per lo sviluppo del progetto e poi la redazione del volume.

Il libro si focalizza in particolare sulle policy practice, quell’insieme eterogeneo di attività che l’assistente sociale, da solo o collettivamente, occasionalmente o in modo sistematico, su propria iniziativa o per iniziativa di altri, svolge nel contesto della propria attività professionale con l’obiettivo di influire sulle policy. Questo concetto include un’ampia gamma di azioni che spaziano dall’advocacy all’intervento finalizzato al cambiamento organizzativo, fino al coinvolgimento diretto dell’assistente sociale nei processi decisionali e istituzionali. Anche a causa delle difficoltà di traduzione e adattamento culturale (si veda al proposito il Capitolo 1), l’espressione *policy practice* non trova ancora ampio utilizzo in Italia. Tuttavia, ha un rilievo crescente nel dibattito accademico e professionale internazionale e costituisce

<sup>1</sup> Università degli Studi di Genova, Dipartimento di Giurisprudenza.

<sup>2</sup> Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali.

già un riferimento terminologico anche in Italia – come dimostra l’inserimento della voce “Policy Practice” nell’attuale edizione del Nuovo Dizionario di Servizio Sociale (Campanini, 2022).

La ricerca da cui scaturisce il volume non si limita alla semplice descrizione delle policy practice degli assistenti sociali in Italia, ma cerca di comprendere le dinamiche di contesto, le motivazioni, le competenze e le sfide che definiscono il rapporto tra assistenti sociali e processi decisionali.

L’analisi presentata mette in luce il ruolo politico degli assistenti sociali non solo come “implementatori” di politiche, ma come veri e propri agenti di cambiamento, capaci di contribuire alla costruzione di un welfare inclusivo e orientato alla giustizia sociale. La ricerca offre inoltre uno spaccato delle diverse forme di policy practice in Italia, tra cui azioni interne alle organizzazioni, advocacy, e interazioni con il livello politico-istituzionale, illustrando come tali attività siano condizionate da fattori individuali, organizzativi e di sistema.

Attraverso una combinazione di analisi qualitative e quantitative, il volume restituisce una fotografia dettagliata del contesto italiano, evidenziando le criticità e le opportunità che caratterizzano le policy practice. In tal modo, intende fornire strumenti di riflessione per il miglioramento della formazione professionale e della capacità degli assistenti sociali di incidere sulle politiche pubbliche.

Il volume è articolato in sette capitoli, ognuno dei quali affronta aspetti specifici del fenomeno. Nel primo, Annamaria Campanini, Riccardo Guidi e Mara Sanfelici presentano l’approccio metodologico e i fondamenti teorici della ricerca, offrendo un quadro introduttivo sul policy engagement degli assistenti sociali e sulle modalità di partecipazione professionale ai processi decisionali. Il secondo capitolo – scritto da Martina Francesconi, Riccardo Guidi, Urban Nothdurfter, Marta Pantalone e Mara Sanfelici – esplora il ruolo politico del servizio sociale, ponendo particolare attenzione alle interpretazioni soggettive e alle azioni concrete degli assistenti sociali nel contesto italiano, come emerge dalle interviste qualitative condotte e dalla survey durante lo studio. Il terzo capitolo, di Giovanni Cellini e Mara Sanfelici, si concentra sulle possibilità di esercizio delle policy practice all’interno delle organizzazioni di servizio sociale, analizzando come fattori organizzativi, come la cultura e la struttura, possano favorire o limitare tali attività. Attraverso il contributo di Giovanni Cellini, Urban Nothdurfter e Marta Pantalone, il quarto capitolo è dedicato alla formazione e alle competenze necessarie per sostenere efficacemente le policy practice, proponendo riflessioni sui curricula universitari e sui percorsi di formazione permanente. Nel capitolo successivo, Urban Nothdurfter e Marta Pantalone analizzano le motiva-

zioni e gli interessi che spingono gli assistenti sociali a impegnarsi politicamente, insieme alla percezione della loro efficacia nel promuovere il cambiamento sociale. Il sesto capitolo – di Riccardo Guidi, Lorenzo Maraviglia e Martina Francesconi – analizza i dati della survey attraverso il Policy Engagement Framework di Idit Weiss-Gal e John Gal allo scopo di muovere i primi passi verso una rappresentazione sintetica dei fattori che più influenzano le policy practice. Infine, il settimo capitolo, scritto da Luigi Gui, raccoglie le principali considerazioni finali, offrendo spunti di riflessione e proposte per il futuro. Qui si sottolinea come le policy practice possano rappresentare una risorsa cruciale non solo per gli assistenti sociali, ma anche per i decisori politici e per la società nel suo complesso.

Attraverso questa struttura, il testo restituisce una fotografia dettagliata del contesto italiano, evidenziando le criticità e le opportunità che caratterizzano le policy practice. In tal modo, intende fornire strumenti di riflessione per il miglioramento della formazione professionale e della capacità degli assistenti sociali di incidere sulle politiche pubbliche.

Il volume si rivolge a una pluralità di destinatari, tra cui professionisti del servizio sociale, studiosi, decisori politici e tutti coloro che riconoscono nel servizio sociale un pilastro fondamentale per lo sviluppo di una società più equa e solidale. L'obiettivo finale è stimolare un dibattito costruttivo e favorire un maggiore riconoscimento del potenziale trasformativo della professione, sia a livello locale sia nazionale e internazionale.

## **Bibliografia**

Campanini, A. (2022), “Policy Practice”, in Campanini, A. (2022) (a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Roma, Carocci.



# *1. Le policy practice degli assistenti sociali in Italia: le coordinate della ricerca*\*

di Annamaria Campanini<sup>3</sup>, Riccardo Guidi<sup>4</sup>, Mara Sanfelici<sup>5</sup>

## **1. Introduzione**

Il capitolo presenta l’approccio sostantivo e metodologico del progetto di ricerca “Le policy practice degli assistenti sociali” promosso e realizzato dal Dipartimento di Scienze Politiche dell’Università di Pisa e dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali. Illustra inoltre i campioni di assistenti sociali coinvolti nelle differenti fasi del progetto.

Sulla scorta di contributi provenienti dalla letteratura internazionale, nel paragrafo 2 introduciamo il tema del *policy engagement* dei *social workers*<sup>6</sup>, ne definiamo i percorsi e le modalità – tra le quali le policy practice (PP) – ed illustriamo il principale quadro teorico che è sinora stato utilizzato negli studi sul tema. Dopo avere richiamato i principali risultati e i limiti a cui è sinora giunto il dibattito italiano sul *policy engagement*, il paragrafo precisa inoltre le ipotesi e gli obiettivi del nostro progetto di ricerca. Nel paragrafo 3

\* Il capitolo 1 è frutto del confronto e del lavoro condiviso tra gli autori. Per esigenze formali di attribuzione, Annamaria Campanini può essere considerata autrice del paragrafo 2.1, Riccardo Guidi autore dell’introduzione e dei paragrafi 2.2, 2.3, 3.3, Mara Sanfelici autrice dei paragrafi 3.1, 3.2.

<sup>3</sup> Past President International Association of Schools of Social Work.

<sup>4</sup> Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali.

<sup>5</sup> Università degli Studi Milano Bicocca, Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale.

<sup>6</sup> In questo capitolo utilizziamo i termini in lingua inglese “policy”, “policy practice”, “policy engagement” in ragione della difficoltà di trovare una soddisfacente traduzione in italiano. Tale difficoltà è relativa in particolare al termine “policy”. Nell’uso comune in Italia, il termine fa riferimento alle *politiche* e si differenzia dalla *politica*, intesa come lotta per il potere (*politics*). Sebbene ci si riferisca spesso alle policy di istituzioni pubbliche (politiche pubbliche), ogni organizzazione può avere sue proprie policy (es. policy aziendali). Inoltre, sebbene comunemente la policy sia associata al fare e all’adozione di determinati atti formali (es. una legge, un regolamento), anche il “non fare” può essere considerato una policy nella misura in cui costituisca l’opzione scelta per affrontare un determinato problema. Su questi temi può vedersi Capano, Giuliani (1996). Nel capitolo utilizziamo l’espressione “social workers” quando ci riferiamo al contesto internazionale e “assistenti sociali” per riferirci alla specifica figura professionale in Italia.

presentiamo invece gli aspetti metodologici della ricerca, illustrando innanzitutto i contorni dell'approccio di servizio sociale che è stato seguito e le due attività che hanno composto il *core* del disegno della ricerca. Infine, vengono dettagliati gli strumenti di rilevazione utilizzati e sono descritte le caratteristiche dei campioni dei partecipanti coinvolti nella ricerca.

## 2. Stato dell'arte e ipotesi della ricerca

### 2.1. Il *policy engagement* nel servizio sociale

La storia del servizio sociale, il discorso pubblico professionale, i codici etici di diversi paesi, la definizione internazionale di servizio sociale, nonché un numero crescente di contributi di letteratura internazionale mostrano la rilevanza cruciale dell'intreccio tra il lavoro dell'assistente sociale e le policy e, più in particolare, l'importanza del *policy engagement* del servizio sociale (Campanini 2015).

Negli ultimi anni, Idit Weiss-Gal e John Gal hanno contribuito significativamente ad articolare le forme del *policy engagement* dei *social workers*. Nel loro ultimo lavoro (Gal, Weiss-Gal 2023: 29-37), essi distinguono due percorsi, uno "civico" e uno "professionale" (Fig. 1). Nel primo individuano due modalità principali di *policy engagement*: la "partecipazione politica volontaria" – che consiste nello svolgimento delle attività politiche, convenzionali (es. voto) o non convenzionali (es. partecipazione a cortei di protesta) – e l'esercizio di un ruolo politico-istituzionale (es. consigliere regionale), formalmente attribuito sulla base di processi di legittimazione democratica (*holding elected office*). In entrambi i casi, i *social workers* sono impegnati in attività politiche in veste di cittadini e non specificamente come professionisti.

Un secondo percorso di *policy engagement* include invece quattro tipi di attività realizzate dai *social workers* specificamente in quanto professionisti. La prima – che in questa sede merita una specifica attenzione – è denominata *policy practice* (PP) e si riferisce alle attività professionali intenzionali, *una tantum* o continuative, intraprese dai *social workers*, sia di propria iniziativa che di altri, come parte integrante del loro lavoro professionale in diversi campi e tipi di pratica, mirate a influenzare aspetti delle policy. Le PP possono svolgersi a molteplici livelli, organizzativo (es. politiche dell'organizzazione in cui il *social worker* opera), locale (es. politiche del Comune o della Regione), o nazionale (es. politiche sociali nazionali). La PP può essere svolta da assistenti sociali che occupano diverse posizioni organizzative (ad esempio, assistenti sociali "di base", coordinatori responsabili, dirigenti, ecc.) attraverso una varietà di azioni e strategie (Gal, Weiss-Gal 2023: 32-33).

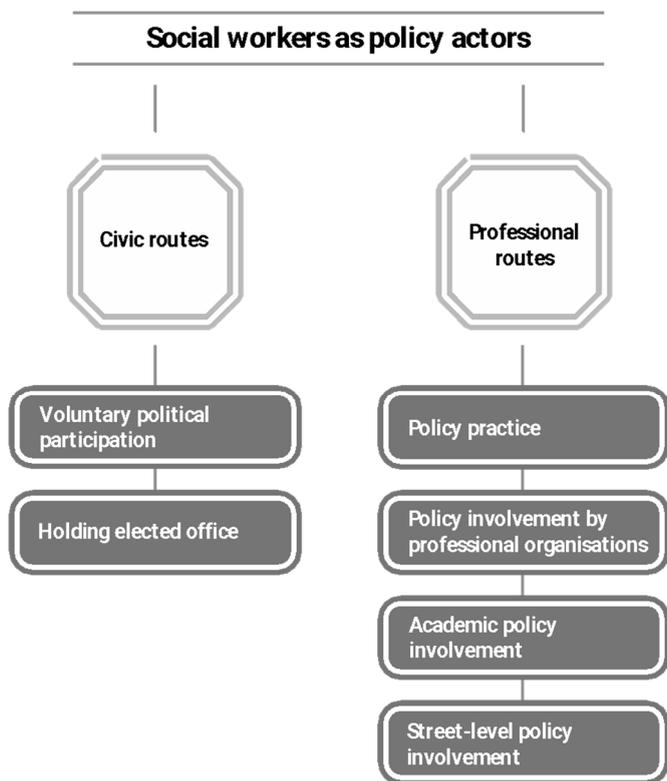


Fig. 1 - I due percorsi per l'impegno politico dei social workers, secondo Gal, Weiss-Gal (2023: 29)

Il secondo tipo di *policy engagement* professionale è il “*policy involvement by, and through, professional organisations*” (Gal, Weiss-Gal, 2023: 34). In questo caso, i *social workers* sono coinvolti nella formulazione e nel cambiamento delle policy attraverso le loro organizzazioni professionali, che possono fungere da attori rappresentativi delle istanze della comunità professionale o da reti di reclutamento (*recruitment network*) (Gal, Weiss-Gal, 2015). Nel primo caso, i *social workers* non si impegnano direttamente, ma sono coinvolti indirettamente attraverso l’azione politica delle organizzazioni professionali di cui eleggono i dirigenti. Questa è un’opzione di rilievo soprattutto quando il contesto lavorativo dei *social workers* pone loro severe limitazioni di esercizio delle PP (Gal, Weiss-Gal, 2015). Quando invece funzionano come reti di reclutamento, le organizzazioni professionali facilitano l’impegno politico diretto dei *social workers* agendo da “imprenditori” della mobilitazione (Guidi, 2020).

Il terzo tipo di *policy engagement* professionale è denominato “*academic policy involvement*” (Gal, Weiss-Gal, 2023: 35) e consiste nel coinvolgimento di docenti e studenti di servizio sociale in attività di *policy*. Tale coinvolgimento può avvenire in diverse forme, ad esempio mediante partenariati università-comunità (es. consulenza di docenti di servizio sociale a beneficio di una riforma regionale) o attraverso le pratiche e gli strumenti tipici della didattica universitaria (es. laboratorio formativo o tirocinio attraverso cui docenti e studenti si impegnano in attività di advocacy).

Il quarto e ultimo tipo di *policy engagement* professionale – “*street-level policy involvement*” (Gal, Weiss-Gal, 2023: 36) – consiste invece nell’utilizzo dei margini di autonomia tecnico-professionale allo scopo di implementare le *policy* esistenti nel modo più coerente possibile con i valori del servizio sociale. Attraverso tali processi di reinterpretazione professionale, la traduzione in pratica delle *policy* può significativamente discostarsi dalle intenzioni originali dei *policy-designers* (Sery, Weiss-Gal, 2022).

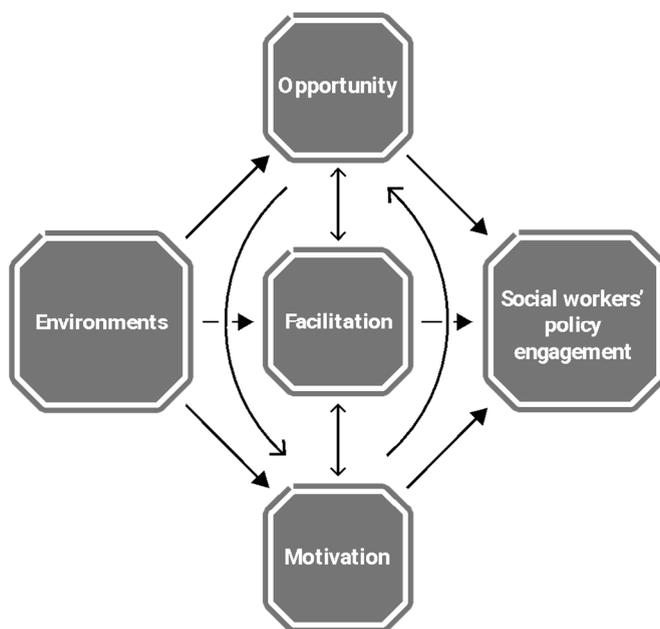


Fig. 2 - Il *policy engagement conceptual framework* di Gal, Weiss-Gal (2023: 10)

Sebbene l’attenzione sul *policy engagement* dei *social workers* sia notevolmente cresciuta negli ultimi dieci anni, le ricerche prodotte hanno evidenziato uno scarto significativo tra i valori e il discorso professionale – nei quali

il *policy engagement* è una priorità – e le pratiche quotidiane del servizio sociale – nelle quali il *policy engagement* è complessivamente scarso e basso in particolare nella modalità delle PP, seppur variabile a seconda dei contesti nazionali (Gal, Weiss-Gal 2013; Carrilho, Branco, 2023). Per comprendere meglio le ragioni di questo divario, Weiss-Gal e Gal (Gal, Weiss-Gal 2015, 2023) hanno proposto un framework teorico (il *Policy engagement conceptual framework*) nel quale tre fattori rivestono un'importanza cruciale: le motivazioni dei *social workers*, la cultura delle organizzazioni in cui lavorano, le opportunità “di sistema” (Fig. 2).

Tanto da professionisti quanto da cittadini, la decisione dei *social workers* di impegnarsi nella formulazione o nel cambiamento delle policy è inevitabilmente influenzata dalla loro motivazione a farlo. Sotto l'ombrello del termine “motivazione” Gal e Weiss-Gal includono molteplici fattori quali le risorse personali (es. competenze), la percezione di auto-efficacia politica, atteggiamenti e valori personali e professionali, l'appartenenza a organizzazioni che agiscono da *recruitment network*, la posizione ricoperta nell'organizzazione in cui si lavora (Gal, Weiss-Gal, 2023: 102-119).

Il livello e le forme di impegno politico dei *social workers* sono inoltre dipendenti dal sostegno – esplicito o implicito – che essi ricevono da parte dell'organizzazione in cui lavorano. In particolare, è stato osservato che il *policy engagement* dei *social workers*, e in particolare la PP, è maggiore laddove la cultura organizzativa dell'ente in cui essi lavorano è più favorevole, cioè quando i *social workers* ricevono un sostegno esplicito al *policy engagement* da parte del management, il controllo politico dell'ente è più debole e la responsabilità professionale è più forte (Gal, Weiss-Gal, 2023: 81-101).

L'impegno politico dei *social workers* è inoltre dipendente dal livello di opportunità che essi effettivamente hanno di influire sul policy-making: minore è l'accessibilità al processo di definizione delle policy, meno probabile sarà verosimilmente il loro impegno. Al contrario, se regole, norme, strutture e prassi istituzionali rendono accessibile il policy-making, i *social workers* avranno più opzioni per influirvi (Gal, Weiss-Gal, 2023: 61-80).

I tre fattori influenti sulle forme ed il livello di impegno politico dei *social workers* (motivazioni, cultura organizzativa, accessibilità del policy-making) sono a loro volta, almeno in parte, dipendenti dal contesto generale in cui essi operano. Elementi quali il regime di welfare, la regolazione della professione, il ruolo riconosciuto alle persone-utenti sono tra i fattori contestuali ritenuti più rilevanti (Gal, Weiss-Gal, 2023: 41-60).

## 2.2. *Gli studi sulle policy practice in Italia*

Tra le molteplici forme di *policy engagement*, la PP riveste in questa sede un rilievo di primo piano perché in questa modalità più che in altre la prospettiva del cambiamento di aspetti salienti delle policy è situata all'interno della pratica professionale ordinaria<sup>7</sup>.

In Italia, la ricerca sul *policy engagement* degli assistenti sociali è stata sinora piuttosto scarsa, sebbene vi siano segni di un crescente interesse. Circa dieci anni fa, il contributo di Campanini e Facchini (2013) ha sottolineato la carenza di una riflessione specifica sul *policy engagement* nel servizio sociale nel nostro paese, nonché una scarsa attenzione alla formazione delle competenze specifiche necessarie a tale impegno nei corsi di laurea. Campanini (2015) ha contribuito a contestualizzare la trattazione del *policy engagement* nella storia del servizio sociale italiano, ha testato un questionario progettato in Israele e ha presentato le prime evidenze sull'intensità della PP in una regione del Nord Italia. Il quadro che emerge da questo contributo mostra una scarsa consapevolezza della valenza politica dell'azione professionale da parte degli assistenti sociali, un livello decisamente basso di PP orientate ad influire sulle politiche locali o nazionali ed un impegno maggiore per influire su aspetti della propria organizzazione. Focalizzando l'attenzione sui Piani di Zona, Fargion (2018) ha mostrato come la partecipazione ai processi di pianificazione delle politiche e dei servizi sociali venga rappresentata a livello locale in modo assai differenziato, come attività illusoria o impossibile, come un dispositivo riconducibile alla competizione tra differenti provider di servizi, come strumento utile ad esprimere punti di vista e bisogni, come opportunità per la co-costruzione delle policy. Tale eterogeneità attesta la coesistenza di differenti culture di welfare e di policy e conferma la differenziazione localistica del nostro paese. Guidi (2020) ha studiato l'azione politica delle principali organizzazioni professionali del servizio sociale in Italia e Spagna nella stagione dell'austerità attraverso l'analisi documentale ed interviste a 9 leader. Da una parte è stato rilevato che dal 2013 l'azione politica del CNOAS è significativamente in crescita, dall'altra è stato ipotizzato che – diversamente dalla Spagna e analogamente a quanto già notato da Campanini (2015: 112) – tale crescita non abbia corrisposto a un significativo livello di mobilitazione dei singoli assistenti sociali. Riprendendo Gal, Weiss-Gal (2015), è stato dunque ipotizzato che la PP in Italia si svolga principalmente *by proxy*, cioè attraverso la

<sup>7</sup> La PP condivide con lo *street-level policy involvement* il radicamento nella pratica professionale e nel lavoro quotidiano dei *social workers* ma si distingue da questo per la prospettiva d'azione: la PP è esplicitamente orientata al cambiamento di aspetti della policy mentre lo *street-level policy involvement* non comporta il cambiamento della policy.

delega dell'azione politica alle organizzazioni professionali di rappresentanza. Più recentemente, Cellini (2022) ha sottolineato la connessione tra PP e riflessività nell'agire professionale mentre Sanfelici (2023), sulla base dei risultati di una ricerca quantitativa nazionale sulla condizione degli assistenti sociali negli Enti del Terzo Settore, ha osservato che alcuni di questi in Italia sembrano offrire un ambiente più favorevole alla partecipazione degli assistenti sociali ai processi di definizione delle policy.

Sebbene l'interesse per l'impegno politico degli assistenti sociali sia negli ultimi anni in crescita anche in Italia, la ricerca empirica pare aver di fronte almeno due problematiche. La *prima* problematica di carattere epistemologico e linguistico, già osservata da Campanini (2015), riguarda la traduzione, l'"importazione" e l'utilizzo a fini scientifici del concetto di PP nel nostro Paese. La difficoltà non riguarda soltanto la traduzione in italiano del termine *policy*, ma anche e più complessivamente la non scontata caratterizzazione politica di alcune comuni pratiche professionali (es. *case advocacy*) e l'effettiva possibilità di esercizio, nel contesto italiano, di alcune azioni che la letteratura internazionale (Weiss-Gal *et al.* 2020) considera nel repertorio tipico delle PP (es. contattare i media). Tali difficoltà sembrano particolarmente rilevanti, se consideriamo che in Italia il lavoro dell'assistente sociale è poco orientato alle pratiche di meso- e macro-livello, dipende da culture e assetti istituzionali regionali e locali differenziati, si svolge in larga misura dentro organizzazioni in cui le logiche burocratiche e neomanageriali condizionano significativamente la pratica professionale (Facchini 2010, Campanini 2015, Fargion 2018, Tousjin, Dellavalle, 2017, Guidi 2016, Garrett, Bertotti, 2017). I documenti professionali e le regolazioni istituzionali, pur legittimando e incoraggiando l'impegno politico degli assistenti sociali, non bastano per risolvere tale questione. Il Codice deontologico dell'assistente sociale riconosce esplicitamente "il ruolo politico e sociale della professione" (CNOAS 2020, art.7) e richiama gli assistenti sociali a contribuire a politiche sociali "integrate, finalizzate al miglioramento del benessere sociale e della qualità di vita dei membri delle comunità" (art.39). Tuttavia, oltre a queste formulazioni generali non troviamo, né nel Codice, né in altre fonti professionali o regolative un orientamento più specifico per definire i contorni delle PP in Italia<sup>8</sup>. Va comunque evidenziato che tanto il Codice deontologico che le regolazioni istituzionali in Italia riconoscono, legittimano e richiedono il lavoro sulle *policy* dell'assistente sociale (CNOAS 2020; Art.1, Legge n. 84/93; Art.21, DPR n. 328/2001).

<sup>8</sup> Negli USA, il CSWE (Council of Social Work Education) ha indicato la PP come una delle dieci competenze-chiave che i Corsi di servizio sociale devono costruire tra gli studenti (cfr. Weiss-Gal 2017).

Una *secondo* limite della ricerca sulla PP in Italia e in altri contesti nazionali è di tipo metodologico e riguarda il disegno delle ricerche e i campioni raggiunti, generalmente di dimensioni limitate.

Gli studi empirici focalizzati sulla PP in altri contesti nazionali hanno privilegiato approcci standard e hanno spesso utilizzato un questionario di riferimento disegnato in relazione al *Policy engagement conceptual model* (Gewirtz-Meydan *et al.* 2016; Weiss-Gal, 2017; Weiss-Gal *et al.* 2020; Weiss-Gal, Gal, 2020; Schwartz-Tayri, 2021; Carrilho, Branco, 2023) con due finalità:

- 1) “misurare” il coinvolgimento dei *social workers*, quantificando retrospettivamente la frequenza dello svolgimento di determinate attività incluse nel repertorio della PP;
- 2) spiegare la variabilità dell’esercizio delle PP principalmente sulla base dei tre fattori precedentemente menzionati.<sup>9</sup>

Sebbene tutti i contributi abbiano pienamente riconosciuto la variabilità dei contesti e delle pratiche professionali dei *social workers*, le ricerche hanno spesso utilizzato dati riferiti a campioni generalmente piccoli – a volte costruiti secondo la tecnica *snowball*, a volte costruiti attraverso un preventivo campionamento delle organizzazioni – con limiti di rappresentatività. Anche in Italia si osservano problemi analoghi. Le ricerche sinora condotte, pur rilevanti sotto molteplici aspetti, hanno coinvolto campioni di dimensioni ridotte o si sono occupate di ambiti, contesti o aspetti specifici delle PP degli assistenti sociali. Prima del progetto di ricerca di cui questo volume restituisce i risultati, non si disponeva dunque di una base di dati che potesse aspirare a una conoscenza generale delle PP in Italia.

### ***2.3. Le ipotesi e gli obiettivi del Progetto “Le policy practice degli assistenti sociali”***

Sulla scorta di tali premesse, a ottobre 2021 la Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali e il Dipartimento di Scienze Politiche dell’Università di Pisa hanno promosso il progetto “Le policy practice degli assistenti sociali”. Il progetto si è posto l’obiettivo di comprendere le caratteristiche, l’intensità, le modalità, gli ostacoli e i driver delle PP degli assistenti sociali italiani. L’attenzione è stata focalizzata sulle PP perché queste costituiscono, da una parte, una delle modalità di policy engagement professionale meno

<sup>9</sup> Altre ricerche hanno invece utilizzato approcci non standard per comprendere aspetti specifici della PP nella pratica professionale quotidiana dei *social workers* (ad esempio: Vandekinderen *et al.* 2020, Sery, Weiss-Gal, 2022).

esplorate nel dibattito scientifico e professionale e, dall'altra, rappresentano – potenzialmente – una tra le modalità più rilevanti per sviluppare il repertorio d'azione, l'impatto e la formazione dell'assistente sociale.

In linea con la letteratura internazionale, il progetto ha adottato, come background teorico, i presupposti del *Civic voluntarism model* e, più esplicitamente, le ipotesi che orientano il *Policy engagement conceptual framework* (Gal, Weiss-Gal 2015, 2023), adattandole al contesto italiano. Il *Civic voluntarism model* è stato sviluppato da Sydney Verba e colleghi (Verba *et al.* 1995) per studiare la partecipazione politica dei cittadini delle società democratiche e rappresenta un riferimento consueto nella letteratura internazionale sul *policy engagement* dei *social workers* (Gal, Weiss-Gal, 2022: 8; Ostrander *et al.*, 2021). Questo modello ipotizza che la partecipazione politica dei cittadini – definita come qualsiasi attività individuale orientata ad influire direttamente o indirettamente sulla costruzione ed implementazione di politiche pubbliche – dipenda da tre fattori-chiave. Affinché partecipi attivamente, una persona deve innanzitutto avere le *risorse* per farlo. Queste includono tutte le condizioni considerate essenziali per possedere la capacità di partecipare, ad esempio il tempo, il denaro, le competenze. In secondo luogo, la partecipazione richiede una *motivazione* (o, nei termini di Verba e colleghi, un “impegno psicologico”). In terzo luogo, la circostanza per cui una persona partecipi attivamente è facilitata dalla sua appartenenza a gruppi sociali che, direttamente o meno, incoraggiano la partecipazione svolgendo dunque la funzione di “*network di reclutamento*”.

Il *Policy engagement conceptual framework* (Gal, Weiss-Gal, 2015, 2023) accoglie le ipotesi fondamentali del *Civic voluntarism model* e le sviluppa nella direzione di adattare al contesto specifico del servizio sociale.

Gli assunti del *Policy engagement conceptual framework* sono coerenti con l'ottica trifocale che caratterizza lo sguardo del servizio sociale italiano: gli assistenti sociali non collaborano solo all'implementazione delle policy, ma agiscono per influire su di esse in diversi momenti del loro ciclo di vita (definizione pubblica dei problemi, agenda-setting, formulazione della policy, implementazione, valutazione; Klammer, Leiber, Leitner 2020; v. Fig. 3). Data l'applicabilità potenziale a tutti i momenti del ciclo di policy, le PP possono essere molteplici e richiedere di volta in volta strategie, competenze e strumenti specifici.

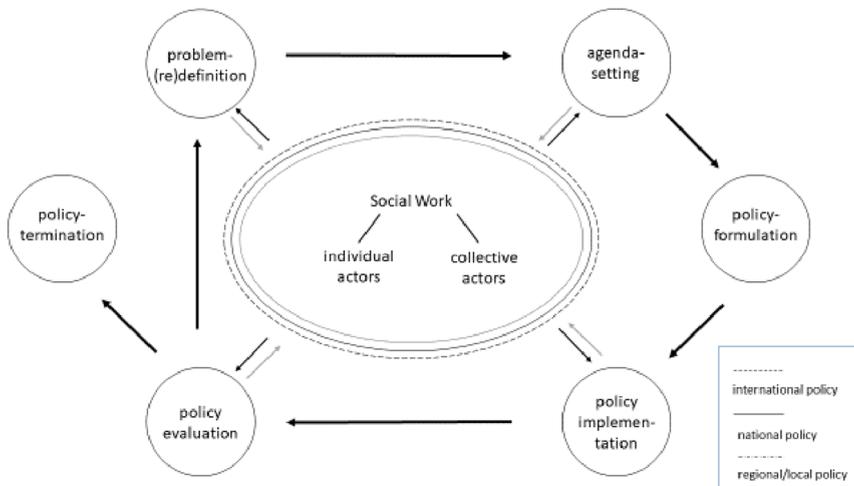


Fig. 3 - Social work in the policy cycle of social policy-making. Riproduzione da Klammer, Leiber, Leitner (2020: 4)

In Italia, gli assistenti sociali si trovano di fronte una struttura delle policy complessa, multilivello e multi-attoriale nella quale settori di policy diversi (es. politiche sociali, sanitarie, del lavoro, della giustizia) sono contraddistinti dall'attribuzione di competenze istituzionali a soggetti diversi posizionati su scala locale, regionale e nazionale (Capano, Howlett, 2009). I rapporti tra i differenti soggetti istituzionali (es. tra Stato, Regioni e Comuni nelle politiche sociali) e tra questi e le organizzazioni private (in particolare gli Enti di Terzo Settore) hanno perso l'esclusiva connotazione gerarchica di un tempo e si ispirano spesso a principi, strumenti e pratiche di *network governance* (Bevir, Rhodes, 2007). Cruciale, nella pianificazione ed erogazione delle politiche e dei servizi sociali, è diventata da tempo la scala locale (Bifulco, 2016).

Dati questi elementi della struttura delle policy in Italia, è probabile che le PP si svolgano consistentemente su scala locale, con riferimento alle policy nella propria organizzazione (*PP interna*) o con riferimento alle policy comunali, regionali, nazionali ed internazionali che hanno un rilievo per l'attività professionale (*PP esterna*). Inoltre, è possibile che assistenti sociali in aree diverse del paese e in diversi settori di policy abbiano livelli e forme di PP diversi.

Lavorando in larga maggioranza come dipendenti dentro organizzazioni – in particolare in Comuni, Aziende o Consorzi comunali e Aziende sanitarie – l'intensità e le forme dell'esercizio di attività riconducibili alle PP da parte

degli assistenti sociali saranno probabilmente condizionate da fattori organizzativi, quali la posizione che gli assistenti sociali rivestono nell'organizzazione, il tipo di rapporto che li lega a questa e la cultura organizzativa. Considerando la conciliazione non scontata tra logica burocratica, neomanagerial e professionale nelle organizzazioni dei servizi sociali (Tousijn, Dellavalle, 2017), è possibile che il legame degli assistenti sociali con la propria organizzazione lavorativa possa a volte rappresentare un ostacolo allo svolgimento di PP. L'appartenenza ad una o più organizzazioni professionali, d'altra parte, potrebbe fornire loro un canale e delle risorse rilevanti per la partecipazione (Guidi, 2020).

Tra i fattori individuali potenzialmente rilevanti per l'esercizio delle PP è in particolare da menzionare la circostanza per cui la formazione universitaria ricevuta dagli assistenti sociali potrebbe non aver offerto loro l'opportunità di acquisire *policy skills* robuste. I Corsi di laurea in servizio sociale, infatti, non hanno avuto fino a tempi recentissimi insegnamenti sulle PP, hanno spesso proposto corsi introduttivi di politiche sociali e hanno largamente privilegiato la formazione delle competenze utili al lavoro diretto con le persone (Campagini, Facchini 2013) La carenza di una formazione specifica su tali competenze potrebbe costituire un ostacolo all'esercizio delle PP, anche se potrebbero essere state acquisite alternativamente in contesti non accademici.

Tali ipotesi hanno guidato la definizione del disegno della ricerca. Questa ha adottato gli assunti fondamentali dell'approccio di servizio sociale.

### **3. Approccio, disegno, metodi, strumenti della ricerca e partecipanti coinvolti**

#### **3.1. Approccio e disegno di ricerca**

La ricerca "nel" servizio sociale si caratterizza, fin dalle origini (Trevisan, 1967), per le sue finalità pragmatiche, più che speculative. Essa è funzionale non solo allo studio di fenomeni con cui gli assistenti sociali si confrontano, ma anche ad analizzare criticamente le modalità in cui la relazione di aiuto prende forma, la qualità degli interventi e dei servizi, e il loro impatto sull'esperienza di cittadini e professionisti. L'obiettivo è alimentare lo sviluppo della conoscenza disciplinare e professionale del servizio sociale, facilitando la sistematizzazione degli apprendimenti dal campo e la sintesi tra teorie e pratica, al fine di sostenere la competenza operativa degli assistenti sociali. I prodotti della ricerca sono utili a stimolare la riflessione critica e informare le politiche, la programmazione e la pianificazione locale, le decisioni sugli assetti

organizzativi e le modalità di intervento. La dimensione etica ne segna la direzione e il percorso: indipendentemente dal metodo e dalle tecniche adottate, la ricerca di servizio sociale è generalmente una ricerca “con” e “per” i contesti e le persone implicate, più che una ricerca “su” “oggetti di ricerca”. L’obiettivo è coinvolgere le persone e le strutture in uno sforzo collettivo, per comprendere le sfide emergenti e le possibili innovazioni necessarie a concretizzare il mandato dei *social workers* come di agenti di cambiamento sociale.

L’ottica trifocale (Gui, 2008) caratterizza lo sguardo del servizio sociale anche nel “fare ricerca” (Albano e Dellavalle, 2015), centrando l’analisi sugli effetti sistemici dei livelli micro, meso e macro nei processi che promuovono il benessere delle persone o ne opprimono la capacità di essere e di agire. La ricerca, in questa prospettiva, è uno degli strumenti per connettere le istanze che emergono dai contesti interattivi a livello micro, i processi che si svolgono nei contesti organizzativi e comunitari, e le istituzioni che normano e vengono riprodotte in interazione con tali processi.

Il mandato professionale (IASSW, 2018; CNOAS 2020) sottolinea la responsabilità dell’assistente sociale nell’influenzare le politiche degli enti, attraverso interventi propositivi e critici, e portando attenzione ai problemi sociali e alle risorse emergenti che tale professionista intercetta nella sua attività immersa nei contesti di vita delle persone. La ricerca e il lavoro sul campo sono, così, indissolubilmente intrecciati, “all’interno di un movimento che coinvolge la dimensione teorica, metodologica, etica e politica del ruolo (Ossicini Ciolfi, 1988)

Lo studio presentato in questo volume assume il carattere partecipato e la valenza politica di una ricerca di servizio sociale. L’obiettivo del gruppo di ricercatori è stato in primo luogo quello di interagire con la conoscenza esperta degli assistenti sociali sul campo, rispetto alle dinamiche e ai processi che costruiscono le loro possibilità di esercizio del ruolo politico. La scelta è stata quella di partire dall’ascolto dei professionisti, dalle narrazioni della loro esperienza, dal significato che loro stessi attribuiscono ai processi a livello micro, meso e macro in cui sono immersi, per comprenderne idee, vissuti, bisogni e difficoltà. Lo studio si qualifica anche come una ricerca “per” il servizio sociale, utile a evidenziare questioni che interrogano la professione e la politica sulle loro reciproche influenze, e ad accrescere conoscenze e competenze spendibili nelle tre dimensioni in cui si concretizza l’aiuto.

“Il servizio sociale è una disciplina inestricabilmente legata alle vicende personali e relazionali, oltre che comunitarie e politico-istituzionali”, pertanto “riconoscere le persone nelle loro particolarità ne è elemento costitutivo. Ogni qual volta si spersonalizzi l’oggetto d’attenzione e i termini d’azione divengano solo «erogazioni», «procedimenti», «casi» [...] si prosciuga il senso stesso della disciplina” (Gui, Sanfelici, 2023: 60). Questa

affermazione è valida non solo in riferimento al rischio di spersonalizzazione, insito ogni volta che i cittadini – classificati e categorizzati nei sistemi dei servizi predisposti ad aiutarli – vengono rappresentati come “casi”, più che come persone, ma nelle stesse pratiche della ricerca; una rigida e acritica applicazione di concetti a-priori e categorie importate dalla letteratura rischia talvolta di riprodurre forme di etichettamento alla radice di processi che deprimono gli attori, invece di promuoverne capacità e potenzialità. Ad esempio, la stessa letteratura di servizio sociale, pur nell’intento di stimolare riflessioni, ha contribuito a diffondere rappresentazioni negative o giudicanti dei *social workers* quali “*dogs that do not bark*” (Jordan & Jordan, 2000) – per riferirsi allo scarso coinvolgimento degli assistenti sociali nella pratica a livello macro, per contrastare politiche ingiuste – o “*unfaithful angels*”, in relazione all’ipotesi del tradimento del loro mandato di agenti di cambiamento sociale. Tali etichette rischiano di rafforzare letture deterministiche delle possibilità di esercizio del potere nel servizio sociale, e di diffondere rappresentazioni più utili a provocare che a comprendere le ragioni per cui alcune possibilità di azione paiono talvolta bloccate.

L’intervento degli assistenti sociali e l’esercizio delle loro competenze non prendono forma nel vuoto: la possibilità di esercitare il proprio potere per influenzare i livelli decisionali è promossa o ostacolata da diverse variabili che caratterizzano i processi di definizione delle policy e delle politiche, dal loro posizionamento formale e informale nell’organizzazione, dalle diverse culture nel welfare.

I processi che portano al riconoscimento dei problemi sociali, come questioni che richiamano una responsabilità collettiva, la definizione dell’agenda setting, l’inclusione della voce dei gruppi che hanno meno potere sono esito di incontri, scambi, negoziazioni, *clash* di prospettive. Non di rado, relazioni di potere nelle organizzazioni dei servizi del welfare, e nel più ampio contesto sociale, si riproducono dentro strutture che bloccano le possibilità di agire di gruppi di cittadini, e degli stessi professionisti del sociale chiamati a sostenerli. Come abbiamo più sopra considerato, la maggior parte degli assistenti sociali in Italia non svolge la propria attività come libero professionista, ma in enti del welfare pubblico, costruiti per riequilibrare diseguaglianze prodotte nel più ampio contesto socioeconomico, ma non certo chiamati a rivoluzionarli. Gli assistenti sociali sono esperti di mediazione e negoziazione, di *brokering* e *bridging*, nello sviluppo di reti e comunità, e tali attività sono parte dei processi in cui si costruiscono spazi per influenzare gli attori coinvolti, compresi decisori e policy makers, informando, discutendo, e suggerendo proposte.

Anche in considerazione di tali caratteristiche, ci è parso opportuno guardare alle PP nel contesto italiano, riconoscendone innanzitutto il carattere

relazionale, come processi che si dispiegano nel tempo e negli spazi interattivi in cui si riproducono forme di consenso o di conflitto. Per identificare i tipi di PP, e i fattori che condizionano il coinvolgimento dei professionisti italiani in tali attività, il team di ricercatori si è fatto guidare dallo sguardo degli assistenti sociali – alcuni anche nel ruolo di politici o decisori – con il fine di comprendere il fenomeno dal loro punto di vista. In questo senso, si è guardato alle PP come al risultato dell’interazione dinamica tra i discorsi e le pratiche degli assistenti sociali e dei diversi attori (cittadini, decisori, politici o altri professionisti) che contribuiscono a definire il processo di aiuto, nell’arena in cui esse prendono forma.

Tali assunti, come vedremo meglio nel paragrafo successivo, hanno influenzato anche il disegno della ricerca. Una prima fase qualitativa ha avuto il fine di esplorare pratiche e significati delle PP, somministrando interviste ai professionisti; questi dati sono stati utilizzati anche al fine di adattare il linguaggio degli strumenti di rilevazione adottati nella seconda fase della ricerca, orientata a fotografare le caratteristiche del fenomeno delle PP in Italia attraverso la somministrazione di un questionario online. La fase della rilevazione quantitativa ha infatti escluso l’utilizzo di item acriticamente “importati” da ricerche condotte in altri Paesi. La scelta delle variabili da esplorare attraverso la survey è, invece, il risultato dell’ibridazione dei risultati dell’analisi della letteratura sulle survey esistenti, e dei dati ricavati dalla fase esplorativa dello studio (par. 3.2). Inoltre, è stata esclusa la scelta, effettuata in altri studi, di quantificare il fenomeno attraverso scale Likert, derivandone ipotesi sul “basso” o “alto” livello di coinvolgimento in base al “numero di volte” in cui le PP vengono praticate, considerandole dunque come singole attività; abbiamo invece scelto di chiedere ai partecipanti di indicare se fossero stati implicati in interventi di PP “nell’ultimo anno”, o più in generale “nel corso della propria carriera professionale”, assumendole come processi che si implementano nel tempo.

L’analisi dei dati raccolti, presentata nei diversi capitoli di questo volume, confronta la voce dei partecipanti alle interviste con la fotografia del fenomeno rilevato attraverso la survey quantitativa, interpretando così i numeri sulle frequenze e le influenze tra variabili, in relazione a dati più “densi”. I risultati sono utili a comprendere le variabili che, a diversi livelli, dischiudono possibilità o ostacolano o impediscono l’esercizio del ruolo politico nel servizio sociale e, in quanto tali, possono a loro volta essere utilizzati per azioni di sensibilizzazione e policy advocacy accademica e di campo.

I paragrafi che seguono dettagliano più precisamente le scelte metodologiche, le modalità di costruzione degli strumenti di rilevazione, le caratteristiche dei partecipanti coinvolti, e le tecniche di analisi.

### **3.2. La fase qualitativa dello studio: obiettivi, strumento e caratteristiche dei partecipanti**

La prima fase dello studio ha previsto la realizzazione di una ricerca qualitativa, finalizzata a rilevare le rappresentazioni degli assistenti sociali sul fenomeno indagato. L'indagine è stata condotta attraverso la conduzione di interviste individuali semi-strutturate, realizzate on-line, ad un campione ragionato di 30 assistenti sociali. La traccia dell'intervista ha orientato l'interazione, in relazione a tre aree. La prima parte ha inteso esplorare le rappresentazioni e i significati che gli assistenti sociali attribuiscono al "ruolo politico e sociale" del servizio sociale. In particolare, gli intervistati sono stati coinvolti attraverso la lettura di uno stralcio dell'articolo del Codice deontologico che richiama tale ruolo, e invitati a portare esempi dal campo sulle attività e i processi in cui esso prende forma nella loro esperienza. La seconda parte dell'intervista ha accompagnato i partecipanti nella riflessione sulle PP. Ai professionisti è stato chiesto se conoscevano tale concetto, e in caso affermativo a cosa lo riferivano. Successivamente, dopo averne richiamato la definizione più diffusa in letteratura, adattandola al contesto italiano, è stato chiesto di illustrare alcuni esempi di PP svolte nel proprio servizio. La domanda è stata così formulata: *"Nella letteratura internazionale per "PP" si intende l'insieme di attività che un assistente sociale svolge nel proprio contesto lavorativo per influire - anche "in piccolo", nel quotidiano, sulle politiche (locali, regionali o nazionali) e le configurazioni organizzative che hanno un impatto diretto sui fruitori dei servizi/sui cittadini. Facendo riferimento a questa definizione di PP, puoi descrivere attraverso esempi quali attività di PP svolgi nel tuo lavoro come assistente sociale?"*.

Il concetto di PP non era noto alla maggioranza dei partecipanti, e in alcuni casi è stato necessario accompagnarli attraverso esempi, quando hanno trovato complesso collegare la definizione proposta alla loro esperienza (ad esempio, *"Ti è capitato di provare a proporre a un decisore (del tuo ente o un altro ente) un'analisi critica su pratiche organizzative del servizio che hanno un impatto potenzialmente negativo sui cittadini che incontrano il tuo servizio?"*; *"In che modi hai provato a influenzare le loro decisioni?"*). L'ultima parte dell'intervista ha inteso comprendere il punto di vista dei professionisti sui fattori che hanno ostacolato, facilitato o promosso l'esercizio delle PP, di nuovo stimolando il racconto di esperienze ed esempi sui modi in cui prende forma la loro azione sul campo in interazione con decisori, policy makers e cittadini.

La scelta dei partecipanti si è posta l'obiettivo di comporre un gruppo eterogeneo, in grado di rispecchiare le caratteristiche della popolazione totale degli assistenti sociali, con un profilo differenziato in relazione a: genere (4 uomini, 26 donne), numero di anni di esperienza sul campo (6 "fino a 10", 5 "fino

a 20”, 5 “fino a 30”, 7 “fino a 40”, 7 “oltre 40”), posizione organizzativa nel servizio (18 “assistenti sociali di base”, 3 “dirigenti”, 9 “responsabili/posizioni organizzative”), tipo di ente (7 Aziende sanitarie, 4 ETS, 11 “Comuni”, 1 “Ministero”), area geografica (14 “Centro Italia”, 7 “Sud Italia”, 9 “Nord Italia”), eventuali cariche elettive (1 assessora, 1 con precedente nomina politica).

Una prima analisi dei dati qualitativi si è concentrata sui tipi di PP e sui fattori che le influenzano, guardando a come vengono pensate e rappresentate nel contesto italiano, al fine di orientare la costruzione di domande della survey “sintonizzate” con il frame cognitivo dei professionisti. I dati sono stati successivamente analizzati attraverso la tecnica dell’analisi tematica, secondo il metodo descritto da Braun e Clarke (2006). La fase di coding iniziale ha portato a identificare i codici emergenti da ciascun testo trascritto. I codici sono stati raggruppati in temi e sotto-temi e organizzati in una mappa tematica, in grado di evidenziare le relazioni tra essi. I temi comuni sono stati denominati, verificando la loro coerenza con i dati, e organizzati in relazione alle domande di ricerca che hanno guidato lo studio.

### ***3.3. La fase quantitativa: la survey nazionale e le caratteristiche del campione***

Tra novembre 2022 e marzo 2023 è stata realizzata una survey attraverso un questionario auto-somministrato, diffuso online (*LimeSurvey*). Il gruppo di ricerca ha costruito lo strumento di rilevazione, tenendo conto dei risultati della review di alcuni questionari utilizzati con finalità analoghe in altri Paesi, orientati dal *policy engagement framework*, e in relazione ai dati emersi dalla fase esplorativa dello studio, che ha consentito non solo di adattare il linguaggio al contesto italiano, ma anche di costruire item sui fattori individuali e organizzativi anche in relazione a quanto emerso dal sapere esperto degli intervistati.

Attraverso i canali comunicativi di FNAS e CNOAS (social media e e-mail), alla compilazione sono stati invitati tutti gli assistenti sociali italiani (circa 46,000 nel 2022). Il questionario è stato articolato a seconda del profilo del rispondente, differenziando tra:

- A. rispondenti che al momento della compilazione esercitavano la professione di assistente sociale in una organizzazione (Questionario A)
- B. rispondenti che avevano lavorato in passato – ma non al momento della compilazione – come assistente sociale in una organizzazione (Questionario B)
- C. rispondenti in cerca del primo impiego come assistente sociale o che lavorano o avevano lavorato come assistente sociale come liberi professionisti (Questionario C).

Oltre a una sezione di disambiguazione finalizzata a definire il tipo di questionario appropriato per il rispondente, il questionario più ampio (A) ha compreso sei sezioni tematiche:

- *Svolgimento di PP*, nella quale con due differenti set di domande a risposta chiusa, è stato chiesto ai rispondenti di indicare se, nel corso della propria carriera e specificamente nell'ultimo anno, avessero svolto o meno alcune azioni riferibili alle PP interne e alle PP esterne. Per queste ultime, è inoltre stato chiesto di precisare se l'azione era stata svolta o meno come parte integrante dell'attività professionale presso l'organizzazione di lavoro.
- *Caratteristiche individuali*, nella quale con cinque set di domande a risposta chiusa è stato chiesto di esprimersi sull'adeguatezza della formazione universitaria ricevuta e sul livello di competenze percepite in aree-chiave delle PP (es. advocacy, analisi politiche pubbliche), il livello di partecipazione ad organizzazioni professionali, partiti, sindacati, e organizzazioni di advocacy, nonché sul personale livello di accordo con alcune affermazioni in tema di rapporti tra servizio sociale e attività politica.
- *Supporto organizzativo*, nella quale con quattro set di domande è stato chiesto di rispondere in merito ad alcune caratteristiche percepite del servizio in cui il rispondente svolgeva l'attività professionale al momento della compilazione del questionario attraverso l'espressione del personale livello di accordo con alcune affermazioni (es. "Il servizio in cui svolgo la mia attività professionale tende sistematicamente ad evitare i rischi"), misurato attraverso scale Likert (1 - per niente; 2 - poco; 3 - abbastanza ; 4 - molto). È stato inoltre domandato ai partecipanti se fosse loro capitato di osservare politiche, disposizioni o prassi non coerenti con il valore della giustizia sociale e, in tal caso, se avessero provato a proporre cambiamenti.
- *Domande sociodemografiche e occupazioni*, in relazione a genere, età, titolo di studio, inquadramento e contratto di lavoro, settore di utenza ecc.
- *Auto-efficacia e partecipazione politica*, con alcune delle domande tratte dalla *European Social Survey* sul livello di interesse personale per la politica, fiducia nelle personali capacità per partecipare alla vita politica, percezione di apertura delle istituzioni al contributo dei cittadini.
- *Sezione libera*, in cui è stata lasciata al rispondente la libertà di esprimersi su cosa debba intendersi per "ruolo politico" della professione e sui principali ostacoli all'esercizio di tale ruolo.

La survey online ha raccolto un totale di 11.516 risposte, suddivise per tipo di questionario e completamento delle risposte come in Tabella 1.

Tab.1 - Questionari compilati nella survey del progetto “Le policy practice degli assistenti sociali”

	<i>Rispondenti</i>	<i>%</i>	<i>Di cui completati interamente</i>
Questionario A (Assistenti sociali on-the-job)	9.656	83,8%	6.856
Questionario B	1.468	12,7%	675
Questionario C	392	3,4%	275
<i>Totale complessivo</i>	<i>11.516</i>	<i>100,0%</i>	<i>7.806</i>

Tab. 2 - Organizzazione di lavoro degli Assistenti Sociali che hanno completato il Questionario A

	<i>Rispondenti</i>	<i>%</i>
Comune/Municipio	3.066	44,7%
Azienda Sanitaria Territoriale	1.464	21,4%
Cooperativa Sociale	579	8,4%
Azienda di Servizi alla Persona; Azienda Speciale Consortile	552	8,1%
Ministero di Giustizia	319	4,7%
Altro Ente del Terzo Settore	212	3,1%
Azienda Ospedaliera; IRCCS	178	2,6%
Associazione di volontariato/ONG/Fondazione	155	2,3%
Impresa o Azienda privata	145	2,1%
Altro Ministero	74	1,1%
INAIL/INPS	51	0,7%
Regione/Provincia	42	0,6%
Studio privato	14	0,2%
Università/Ente di ricerca	5	0,1%
<i>Totale</i>	<i>6.856</i>	<i>100,0%</i>

I 6.856 rispondenti completamente al questionario A – che costituiscono in questa sede il gruppo di maggiore interesse per le finalità del progetto e di maggior rilievo analitico data la disponibilità di tutte le informazioni – sono in larga misura donne, principalmente impiegate presso Comuni e Aziende Sanitarie (Tabella 2). Rispetto ai dati raccolti con strumenti analoghi da altre recenti ricerche condotte sulla stessa popolazione (Sanfelici, Gui, Mordegli 2020), il campione risulta ben bilanciato per età (Tab. 3), posizione dei rispondenti nel servizio – con una larga prevalenza di assistenti sociali “di base” (Tab. 4) – e abbastanza ben bilanciato rispetto all’area di intervento (Tab. 5) e alla regione di esercizio dell’attività professionale, seppur con una certa sotto-rappresentazione della Campania (Tab. 6).

*Tab. 3 - Et  degli Assistenti Sociali che hanno completato il Questionario A*

	<i>Rispondenti</i>	<i>%</i>
Meno di 25	54	0,8%
25-34	1.410	20,6%
35-44	1.880	27,4%
45-54	1.745	25,5%
55-64	1.647	24,0%
65 e oltre	120	1,8%
<i>Totale</i>	<i>6.856</i>	<i>100,0%</i>

*Tab. 4 - Posizione nell'organizzazione degli Assistenti Sociali che hanno completato il Questionario A*

	<i>Rispondenti</i>	<i>%</i>
Assistente sociale "di base"	5.525	80,6%
Assistenti sociali con ruoli di responsabilit�/ coordinamento	1.228	17,9%
Manager	103	1,5%
<i>Totale</i>	<i>6.856</i>	<i>100,0%</i>

*Tab. 5 - Area di intervento degli Assistenti Sociali che hanno completato il Questionario A*

	<i>Rispondenti</i>	<i>%</i>
Multiutenza	1.600	23,3%
Minori e famiglie	1.395	20,3%
Anziani/non autosufficienza	1.129	16,5%
Disabilit�	802	11,7%
Contrasto alla povert�	476	6,9%
Salute mentale	386	5,6%
Dipendenze	350	5,1%
Autori di reato	300	4,4%
Immigrazione/protezione internazionale	215	3,1%
Marginalit�	109	1,6%
Violenza di genere	53	0,8%
Cure palliative	41	0,6%
<i>Totale</i>	<i>6.856</i>	<i>100,0%</i>

Tab. 6 - Regione di esercizio della professione degli Assistenti Sociali che hanno completato il Questionario A

	Rispondenti	%
Emilia-Romagna	1.010	14,7%
Lombardia	954	13,9%
Sicilia	881	12,9%
Lazio	709	10,3%
Veneto	618	9,0%
Puglia	563	8,2%
Toscana	336	4,9%
Piemonte	319	4,7%
Calabria	216	3,2%
Sardegna	211	3,1%
Campania	208	3,0%
Liguria	178	2,6%
Marche	132	1,9%
Friuli-Venezia Giulia	119	1,7%
Abruzzo	111	1,6%
Trentino-Alto Adige	90	1,3%
Umbria	81	1,2%
Molise	48	0,7%
Val d'Aosta	38	0,6%
Basilicata	34	0,5%
<i>Totale</i>	<i>6.856</i>	<i>100,0%</i>

## Bibliografia

- Albano R, Dellavalle M. (a cura di) (2015), *Metodologia della ricerca e servizio sociale*, Giappichelli, Torino.
- Bevir, M., & Rhodes, R. A. (2007). "Decentred theory, change and network governance", in Sørensen, E., Torfing, J. (Eds.), *Theories of democratic network governance*, Palgrave Macmillan, London.
- Bifulco, L. (2016). "Citizenship and governance at a time of territorialization: The Italian local welfare between innovation and fragmentation". *European Urban and Regional Studies*, 23(4), 628-644.
- Braun V., Clarke V., 2006, "Using Thematic Analysis in Psychology". *Qualitative Research in Psychology*, vol. 3, n. 2, pp. 77-101.
- Campanini, A. (2015), "Il servizio sociale e le policy practice", in A. Bassi, G. Moro

- (a cura di), *Politiche sociali innovative e diritti di cittadinanza*, FrancoAngeli, Milano.
- Campanini, A., Facchini C. (2013), “Social workers affecting social policies in Italy”, in J. Gal, Weiss-Gal I. (Eds.), *Social workers affecting social policy. An international perspective*, Policy Press, Bristol.
- Capano G., Giuliani M. (1996), *Dizionario di Politiche Pubbliche*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Capano, G. Howlett, M. (2009), “The multidimensional world of policy dynamics”, in G. Capano, M. Howlett (Eds.), *European and North American Policy Change: Drivers and Dynamics*, Routledge, Abingdon-Oxon.
- Carrilho R., Branco F. (2023), “Social Workers’ Involvement in Policy Practice in Portugal”, *Social Sciences* 2023; 12(2):105, pp. 1-14.
- Cellini, G. (2022) “Ricerca qualitativa e servizio sociale: intervistare per ricostruire l’agire professionale”, in Campanini A., Sanfelici M. (2022), *Promuovere le relazioni umane e la giustizia sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- CNOAS (2020), *Codice deontologico dell’assistente sociale*.
- Facchini, C. (a cura di) (2010), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti di welfare*, il Mulino, Bologna.
- Fargion, S. (2018), “Social work promoting participation: reflections on policy practice in Italy”. *European Journal of Social Work*, 21:4, 559-571.
- Gal, J., Weiss-Gal, I. (2015), “The ‘Why’ and the ‘How’ of Policy Practice: An Eight-Country Comparison”, in *British Journal of Social Work*, 45, pp. 1083-1101.
- Gal, J., Weiss-Gal, I. (2023), “When social workers impact policy and don’t just implement it: A framework for understanding policy engagement”, Policy Press, Bristol.
- Garrett, P. M., Bertotti, T. F. (2017). “Social work and the politics of ‘austerity’: Ireland and Italy”. *European Journal of Social Work*, 20(1), 29-41.
- Gewirtz-Meydan, A., Weiss-Gal, I., Gal, J. (2016). “Social Workers’ Policy Practice in Non-Profit Human Service Organisations in Israel”. *The British Journal of Social Work*, 46(7), 1890-1908.
- Gui L. (2008), “Tre committenti per un mandato”, in Lazzari F. (cura di), *Il servizio sociale trifocale*, FrancoAngeli, Milano.
- Gui, L., Sanfelici M. (2023), “Essere riconosciuti, riconoscere e riconoscersi: l’esperienza dei genitori e degli assistenti sociali”, in Sicora A., Fargion S. (a cura di). *Costruzioni di genitorialità in terreni incerti. Quale ruolo per il servizio sociale?*, Il Mulino, Bologna.
- Guidi, R. (2016), “Il peso delle istituzioni, le risorse per l’azione. Riforme del Welfare e social work(ers) oltre la crisi e l’austerità”, in Ciucci, R. (a cura di), *Il Servizio come professione. Assistenti sociali e cittadini nella crisi del Welfare*, Pisa University Press, Pisa.
- Guidi, R. (2020), “Social justice, first? The policy action of South European social workers’ professional organisations in the shadow of austerity”. *European Journal of Social Work*, 23(6), 1044-1056.
- International Association of Schools of Social Work (IAASW) (2018), *Global social*

*work statement of ethical principles*, <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>

- Jorden, B., & Jordan, C. (2000) *Social work and the third way. Though love as social policy*, Sage Publications, London.
- Klammer, U., Leiber, S. and Leitner, S., “Introduction: Social Work and the Making of Social Policy”, in Klammer, U., Leiber, S. and Leitner, S. (eds) (2020), *Social Work and the Making of Social Policy*, Bristol: Policy Press.
- Ossicini Ciolfi T. (1998), “Ricerca e servizio sociale. Dalle prime inchieste alle ricerche contemporanee”, Carocci, Roma.
- Ostrander, J., Kindler, T., & Bryan, J. (2021), “Using the civic voluntarism model to compare the political participation of US and Swiss social workers”, *Journal of Policy Practice and Research*, 2, 4-19.
- Sanfelici, M. (2023), “La dimensione sociale e politica della professione negli enti del Terzo Settore”, in Buralgassi M., Tilli C. (a cura di), *La professione di assistente sociale nel Terzo Settore. Una ricerca nazionale*, FrancoAngeli, Milano.
- Sanfelici, M., Mordegli, S., Gui, L. (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19*, FrancoAngeli, Milano.
- Schwartz-Tayri, T. M. (2021), “The willingness of social work students to engage in policy practice: The role of personality traits and political participation predictors”, *The British Journal of Social Work*, 51(7), 2381-2398.
- Sery, A., & Weiss-Gal, I. (2022), “Social work senior managers as street-level policymakers”, *The British Journal of Social Work*, 52(4), 2348-2366.
- Tousijn, W., Dellavalle, M. (2017) (a cura di), *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sulle professioni sociali*, Il Mulino, Bologna.
- Trevisan C. (1967), *La ricerca per l'intervento sociale*, A.A.I. Quaderni della Colana di Servizio Sociale, Firenze.
- Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., & Hermans, K. (2020), “The DNA of social work as a human rights practice from a frontline social workers' perspective in Flanders”, *European Journal of Social Work*, 23(5), 876-888.
- Verba, S., Schlozman, K.L. and Brady, H.E. (1995), *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Weiss-Gal, I., Gal, J. (2020), “Explaining the policy practice of community social workers”, *Journal of Social Work*, 20(2), 216-233.
- Weiss-Gal, I., Gal, J., Schwartz-Tayri, T., Gewirtz-Meydan, A., Sommerfeld, D. (2020), “Social workers' policy practice in Israel: Internal, indirect, informal and role contingent”, *European Journal of Social Work*, 23(2), 203-214.
- Weiss-Gal, I. (2017), “Social workers' policy engagement: A review of the literature”, *International Journal of Social Welfare*, 26(3), 285-298.

## *2. Il ruolo politico del servizio sociale e le policy practice: interpretazioni e azioni degli assistenti sociali\**

di *Martina Francesconi*<sup>1</sup>, *Riccardo Guidi*<sup>2</sup>, *Urban Nothdurfter*<sup>3</sup>,  
*Marta Pantalone*<sup>4</sup>, *Mara Sanfelici*<sup>5</sup>

### **Introduzione**

Quale primo passo verso l'illustrazione dei risultati raccolti con il progetto di ricerca UNIFI-FNAS "Le policy practice degli assistenti sociali", in questo capitolo vengono esposte le principali interpretazioni soggettive che 30 assistenti sociali intervistati hanno dato del "ruolo politico e sociale della professione" (CNOAS, 2020, Art. 7) e vengono presentate evidenze di natura quali-quantitativa sul livello e i differenti tipi di policy practice (PP) svolte dagli assistenti sociali italiani nel 2022.

Sul piano metodologico, il capitolo beneficia della pluralizzazione delle strategie perseguite durante il progetto di ricerca che – come dettagliato nel capitolo 1 – ha incluso una prima parte esplorativa-qualitativa realizzata attraverso interviste semi-strutturate a 30 assistenti sociali ed una successiva e conseguente parte descrittiva ed esplicativa realizzata mediante una survey online a cui hanno risposto 11.516 assistenti sociali. Nel capitolo, l'integrazione delle due strategie consente sia di valorizzare le narrazioni e le interpretazioni degli assistenti sociali che di contribuire ad una prima stima della

\* Il capitolo è frutto del confronto e del lavoro condiviso tra gli autori. Per esigenze formali di attribuzione, Martina Francesconi può essere considerata autrice del paragrafo 3, Riccardo Guidi può essere considerato autore dell'Introduzione e delle Conclusioni, Urban Nothdurfter e Mara Sanfelici autori del paragrafo 2, Marta Pantalone autrice del paragrafo 1.

<sup>1</sup> Scuola Superiore Sant'Anna – Centro di ricerca Maria Eletta Martini.

<sup>2</sup> Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali.

<sup>3</sup> Libera Università di Bolzano, Facoltà di Scienze della Formazione.

<sup>4</sup> Università degli Studi di Bergamo, Dipartimento di lingue, Letterature e Culture straniere.

<sup>5</sup> Università degli Studi Milano Bicocca, Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale.

propensione alla PP della comunità professionale in Italia, nonché a una tipologizzazione delle PP.

A livello sostantivo, il capitolo offre opportunità conoscitive di notevole rilievo per il nostro paese e d'interesse internazionale nella misura in cui permette per la prima volta in Italia di identificare i principali significati attribuiti al “ruolo politico e sociale della professione” (CNOAS, 2020, Art. 7), di misurare la frequenza di realizzazione delle PP da parte degli assistenti sociali e di articolare il campo delle PP in differenti tipi di attività che, con caratteristiche specifiche, aspirano a cambiare aspetti salienti delle policy della propria organizzazione di lavoro o delle policy locali, regionali e nazionali.

Nel primo e nel secondo paragrafo, attingendo dai dati derivanti dalle interviste, illustriamo le principali rappresentazioni del ruolo politico della professione e le più significative strategie di PP emerse dalle narrazioni degli assistenti sociali. Nel terzo paragrafo, attingendo ai dati derivanti dalla survey, presentiamo le frequenze di realizzazione delle PP da parte degli assistenti sociali e – sulla base di un'analisi delle corrispondenze multiple – proponiamo una quadripartizione dei tipi di PP.

## **1. Le rappresentazioni del ruolo politico della professione dal punto di vista dell'assistente sociale**

Le 30 interviste effettuate con assistenti sociali in differenti posizioni lavorative all'interno delle organizzazioni (assistenti sociali di base, assistenti sociali con incarichi manageriali, come ad esempio quelli dirigenziali e di posizione organizzativa) restituiscono un quadro complesso rispetto alla percezione del ruolo politico. La lettura dell'articolo 7 del Codice deontologico («L'assistente sociale riconosce il ruolo politico e sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e delle comunità, entro i limiti dei principi etici della professione») (CNOAS, 2020) suscita da parte dei professionisti diverse riflessioni che, pur mettendo in luce dimensioni e sfumature diversificate di tale ruolo, mostrano una sostanziale omogeneità radicata nei valori e nei principi della professione.

Emerge, innanzitutto, una definizione che richiama una percezione del ruolo politico, direttamente correlato con una dimensione/connotazione etico-valoriale. Un ruolo strettamente connesso con la difesa dei diritti fondamentali delle persone che accedono ai servizi, in particolare quelle che sperimentano fragilità in diverse età e ambiti di vita. La definizione che segue ben riassume i diversi temi associati a tale declinazione:

il nostro mandato fondativo è la giustizia sociale e il rispetto dei diritti umani, quindi, alla base nostro lavoro c'è quel mandato politico e questa è la nostra ragione di esistere; il fatto che le persone possano accedere ad opportunità, aver accesso ai propri diritti, avere la possibilità di autodeterminarsi, di avere gli strumenti. Quindi, per me, fare azione politica nel mio lavoro significa leggere ogni giorno le modalità in cui i servizi sono strutturati ed erogati, alla luce di questo mandato (AS23, Comune<sup>6</sup>).

In primis, viene dato risalto ai valori che orientano il servizio sociale (giustizia sociale e rispetto dei diritti umani) e, di conseguenza, al principio operativo – più volte enfatizzato dai professionisti – dell'autodeterminazione, per cui i valori richiamati vengono resi esigibili dai servizi facendo sì che le persone possano, anche *«in presenza di barriere di limitazioni importanti e anche in assenza di mezzi, di risorse»* (ASM20, RSA), veder tutelati e promossi i propri diritti, mediante percorsi che sostengano la capacità di scelta individuale. Tali rappresentazioni, lette in una prospettiva storica, paiono indicative del superamento di quella “scissione fra lavoro con il caso, associato a una funzione riparativa e a un ruolo tecnico, e intervento collettivo, caratterizzato da una funzione promozionale e un ruolo politico” (Cellini e Dellavalle, 2022: 31); una scissione che aveva attraversato il servizio sociale italiano prima delle riforme della seconda metà degli anni Settanta del XX secolo.

Il ruolo politico è altresì concettualizzato come capacità di *«leggere le contraddizioni, le violazioni dei diritti delle persone, nei diversi campi»* (AS25, Comune) e come capacità di analizzare criticamente politiche e processi locali che portano ad individuare risposte concrete, in accordo con le disposizioni normative e l'organizzazione dei servizi, cercando di superare le rigidità amministrative. Il tema della tutela dei diritti poi è strettamente connesso al tema dell'equità. Tutelare i diritti significa anche *«fare in modo che le risorse presenti sul territorio siano distribuite in modo equo tra tutti per non creare disparità»* (AS25, Comune) e rimanda alle capacità di amministrazione delle risorse del territorio.

Un discreto numero di definizioni del ruolo politico richiama il concetto di *advocacy* come capacità di rappresentare i bisogni delle persone, di *«portare alla luce il disagio, dare voce al disagio, singolo o collettivo»* (ASM30, Comune, titolare di P.O.). Secondo tale lettura l'assistente sociale assume un ruolo politico, in primo luogo, nel momento in cui è in grado di intercettare i bisogni e le istanze che emergono sul/dal territorio, operando una lettura di

<sup>6</sup> Ciascun brano di intervista riportato nel testo viene identificato da un codice alfanumerico, composto da una sigla e dal numero progressivo dato alle singole interviste. Nello specifico, la sigla AS indica gli/le assistenti sociali di base, mentre la sigla ASM indica gli/le assistenti sociali che ricoprono ruoli di responsabilità, cioè di natura manageriale (top o middle management: ad esempio dirigenti, assistenti sociali in posizione organizzativa, responsabili/coordinatori di servizio). Dopo il codice è stato inserito anche l'ente di appartenenza.

questi ultimi nei contesti entro i quali essi evolvono; in secondo luogo, quando è in grado di farsi portavoce di coloro, individui o collettività, che tali bisogni e istanze esprimono. In altre parole, «*ruolo politico è anche saper rappresentare e decodificare questo bisogno che viene posto*» (ASM01, ASL) per portarlo all'attenzione dei decisori. La lettura e decodifica dei bisogni risulta essere il primo, cruciale tassello, di un processo che è volto a portare all'attenzione dei decisori «*il più possibile dei bisogni che emergono durante il lavoro quotidiano, quindi, riuscire a portare la voce che potrebbe rimanere sommersa o perdersi tra le tante voci che ci sono*» (AS08, Cooperativa sociale). In letteratura, tuttavia, viene rimarcata la non sovrapposizione tra PP e *advocacy* (Weiss-Gal, 2017; Sanfelici, 2022), sia essa rivolta ai singoli individui (*case advocacy*) o ad un livello macro, per cambiare una *policy* e più in generale i modi di rappresentare fenomeni di oppressione e disuguaglianza sociale (*policy advocacy*). La PP assume infatti un significato più ampio, comprendendo “tutte le attività, svolte all'interno del contesto professionale, finalizzate a proporre e cambiare le politiche sociali per raggiungere l'obiettivo di una giustizia sociale ed economica” (Campanini, 2022: 429).

Insieme alla lettura dei bisogni, anche la proposta di risposte e soluzioni innovative risulta centrale nella rappresentazione del ruolo politico. In questa prospettiva, il ruolo politico è descritto come una forma di agire per affrontare bisogni collettivi specifici. Alla luce della raccolta di evidenze e dati sui bisogni che emergono dai territori, l'assistente sociale esercita un ruolo politico quando è in grado di pensare (o ri-pensare) all'offerta di servizi per la cittadinanza, in particolar modo laddove i servizi siano carenti o inesistenti:

È troppo facile dire al cittadino “Devi cambiare rispetto a questo”, è vero che si autodeterminano, ma se io non ho la possibilità di mettere a disposizione delle cose che possano aiutare a cambiare, è difficile che questo cambiamento ci sia. Il mio ruolo è favorire il cambiamento dando risorse, servizi e risposte che non riuscirebbero a trovare (ASM06, Comune).

Una ulteriore dimensione che qualifica il ruolo politico della professione è la capacità di agire per attuare il passaggio dalla concezione individuale dei bisogni (e dal lavoro sul singolo caso) ad una dimensione collettiva e organizzativa per cui l'assistente sociale diventa agente di cambiamento. Emerge, secondo questa prospettiva, l'ottica trifocale del servizio sociale (Dal Pra Ponticelli, 2000):

la funzione politica sta, almeno per come l'ho vissuta io, dentro il costruire la prospettiva del cambiamento, quindi, dentro quella capacità di prevedere delle traietto-

rie per le persone seguite, ma non tanto sul singolo caso, proprio dentro la dimensione collettiva (ASM11, Comune).

Secondo tale prospettiva, la professione diviene propulsione di cambiamento organizzativo nella misura in cui è in grado di incidere in maniera migliorativa sulle modalità di organizzazione dei servizi, a partire dall'analisi di singoli casi e dalla individuazione di problemi che toccano la collettività.

Un altro modo di pensare alla funzione politica è costituito dalle capacità di rappresentare le istanze locali a chi, nell'ente, ricopre una posizione sovraordinata in grado di incidere sulle scelte politiche, in linea con l'organizzazione gerarchica dei servizi: quel processo che permette di portare istanze, da parte di occupa posizioni "di base" o "intermedie", ai livelli superiori, per orientare l'organizzazione delle politiche sulla base dell'analisi dei bisogni.

Ruolo politico per me dovrebbe essere il promuovere delle azioni che vadano a orientare quelle che sono le scelte che si fanno a livello delle diverse istituzioni e proprio di politiche sociali. [...] partendo da un'analisi dei singoli territori, si dovrebbe rilevare quali sono le necessità più impellenti di quel dato nucleo, gruppo sociale, per poi proporre delle azioni e degli interventi che tendano a risolvere quelle che sono le criticità rilevate (ASM05, Comune).

In questa accezione, sottolineata in particolare da assistenti sociali con funzioni di coordinamento/titolari di Posizione Organizzativa, risulta centrale la presenza dell'assistente sociale nei tavoli entro i quali si assumono le decisioni strategiche rispetto alla politica sociale locale (es. tavoli del Piano di Zona):

Io posso fare politica essendo legata e rispettando il mio ruolo professionale all'interno di una amministrazione. Ma posso dare anche il mio contributo nel momento in cui mi viene chiesto come posso incidere. [...] Oggi ci sono tanti miei colleghi che sono dentro unità organizzate di programmazione e progettazione e hanno una incidenza fortissima sugli aspetti della politica sociale perché sono lì e supportano la politica (ASM15, Comune).

Un fattore che sembra facilitare questa capacità di incidere sulla definizione delle politiche locali sembra essere la possibilità di lavorare in stretta relazione con i rappresentanti politici locali dell'Ente pubblico (es. sindaci e assessori), in particolare laddove si crei «*un rapporto di fiducia e di riconoscimento della professionalità*» (ASM02, Cooperativa sociale). Il ruolo politico permette di incidere, ad esempio, sulla stesura di regolamenti locali che tengano conto delle peculiarità del territorio e dei bisogni e dei rischi rilevati.

Queste posizioni paiono concentrarsi in modo particolare sui contesti locali nei quali si formulano ed attuano le linee di politica sociale. Si tratta di punti di vista interessanti, che tuttavia emergono in modo prevalente nelle interviste a professionisti con ruoli di responsabilità; mentre se si considerano le rappresentazioni degli assistenti sociali di base, impegnati prevalentemente nel lavoro sul caso individuale, pare emergere effettivamente “una certa distanza della professione dal coinvolgimento in contesti dove si formulano le linee di politica sociale” (Campanini, 2022).

Accanto a queste rappresentazioni principali, ne emergono altre che, pur minoritarie, meritano di essere menzionate.

Una interessante rappresentazione del ruolo politico evidenzia la centralità dei processi di assunzione di responsabilità del professionista rispetto alle richieste dell’organizzazione per la quale si lavora:

avere chiaro perché siamo in quel luogo, che cosa ci chiede l’organizzazione, i tempi che ho di realizzazione, le regole del mio lavoro e qual è la responsabilità che io mi devo assumere rispetto a quello che devo fare, che siano obiettivi di budget aziendali o che sia l’obiettivo di fare X colloqui la settimana o X prese in carico nell’anno (ASM27, ASL).

Emerge la percezione che la responsabilizzazione rispetto al buon andamento amministrativo possa contribuire alla buona gestione della cosa pubblica e alla tutela degli interessi individuali e collettivi.

L’elemento politico nella professione è, da taluni, individuato nel

fare qualcosa che possa far beneficiare la persona e che possa includere la rete. Politica è coinvolgere stakeholder che mai sarebbero venuti in mente, piuttosto che quelli istituzionali e quelli previsti come il medico, la scuola, il giudice» (ASM02, Cooperativa sociale).

La dimensione politica è qui connessa con la capacità di “movimentare” diversi attori e reti, in particolare quelli non convenzionali/non canonici, per raggiungere obiettivi seguendo percorsi innovativi e creativi. L’attivazione della comunità, delle diverse realtà che la vivono, viene messa in relazione con l’aumento del benessere individuale. Occorre evidenziare, in proposito, che in letteratura il lavoro di comunità è distinto dalla PP, che, analogamente a quanto richiamato in precedenza sull’*advocacy*, assume un significato più ampio (Weiss-Gal, 2017).

Laddove viene sottolineata la difficoltà o l’impossibilità di assumere il ruolo politico, interessante è la prefigurazione di possibili reazioni da parte del professionista. Da un lato, emerge la figura di un assistente sociale ‘rassegnato’ nel percepirsi meramente come “braccio operativo” rispetto ad altre

professionalità che godono di una maggior considerazione da parte dei decisori e sono considerate, invece, come “teste pensanti” (ad esempio, psicologi e sociologi). Dall’altro, vi è un professionista ‘provocatore’ che, con il suo agire, richiama alla necessità di progettare politiche di ampio respiro, che guardino ad un futuro di medio-lungo raggio:

quel soggetto che, costretto in un ridimensionamento nel confronto con le altre figure politiche decisionali istituzionali, ha quella funzione di provocatore, [...] che ha lo scopo di picconare perché deve sgretolare e percuotere le rigidità della scarsa visione dei nostri decisori politici in ambito sociale, delle politiche sociali, di investimenti (ASM16, Consorzio di cooperative sociali).

Infine, alcuni dei professionisti intervistati tengono a fare una precisazione terminologica sul concetto di “ruolo politico”, distinguendolo dal “fare politica”. Coerentemente con quanto rimarcato nella letteratura scientifica, il ruolo politico è qualcosa che si esercita nella professione (Campanini, 2022), non «*in un partito, né in una formazione di questo genere, né nel volontariato*» (ASM30, Comune). Il professionista agisce un ruolo politico quando è in grado di ascoltare i bisogni del cittadino e di tradurli in istanze di cambiamento, agendo da ‘anello di congiunzione’ tra i cittadini che beneficiano delle politiche sociali e i decisori chiamati a progettarle. Interessante, a questo proposito, l’espressione utilizzata da un/una assistente sociale per sottolineare questa dimensione:

i miei occhi vedono quelli del cittadino che finalmente può essere rappresentato magari da un operatore assistente sociale e ha anche delle caratteristiche che possono essere l’empatia, ma anche la preparazione per far sì che ci sia un ascolto maggiore delle necessità (ASM10, Consorzio comuni).

L’espressione “un ascolto maggiore delle necessità” rimanda alla capacità di inserire l’ascolto dei bisogni e le conseguenti azioni in un quadro complesso di eventi, che permette di influire sulle politiche pubbliche, sul loro sviluppo, sulla loro promozione a favore della collettività. Aspetti fondamentali, questi, che richiamano l’“essenza” della PP.

## **2. I tipi di policy practice nell’esperienza degli assistenti sociali intervistati**

Gli assistenti sociali non sono attori individuali che agiscono nel vuoto, limitandosi a perseguire gli obiettivi indicati nei loro codici etici, ma soggetti

in relazione. Essi lavorano in organizzazioni che influenzano i contenuti e i confini delle loro attività, ognuna delle quali è più o meno strettamente legata alla formulazione o all'implementazione delle politiche dell'ente per cui lavorano, anche in qualità di liberi professionisti.

A partire da tali assunti, le interviste realizzate consentono di esplorare quali tipi di PP interne ed esterne sono realizzate nei servizi italiani, in relazione alle specificità del più ampio contesto di politica sociale in cui i professionisti interagiscono. Esplicitando nel corso dell'intervista (cfr. capitolo 1) la definizione di PP condivisa in letteratura, abbiamo cercato di comprendere insieme ai partecipanti quali attività svolgono per esercitare un'influenza nelle diverse fasi del ciclo di policy (cfr. capitolo 1).

Occorre al proposito osservare che una rilevante differenza in merito alle PP svolte è legata al ruolo degli assistenti sociali nell'organizzazione e al differente grado di potere ad esso associato. Se quasi tutti i partecipanti si riconoscono, infatti, come mediatori tra le istanze dal 'basso' e i livelli decisionali, le attività di PP realizzate variano a seconda del potere che è loro riconosciuto o che si riconoscono.

Indipendentemente dal posizionamento nell'organizzazione, e dal tipo di ente per cui lavorano, la maggioranza degli intervistati riconosce tra le proprie azioni di PP quella di portare all'attenzione dei decisori, nel proprio ente o in altre istituzioni, bisogni insoddisfatti, comuni a molti cittadini che accedono ai servizi. Per gli assistenti sociali di base, il canale comunicativo è comunque più spesso mediato dai propri responsabili in linea diretta (ad esempio, il coordinatore del servizio o dell'area di riferimento), formalmente legittimati a interagire con dirigenti e policy makers. Solo in alcuni enti, generalmente di dimensioni limitate, può accadere che anche l'assistente sociale di base abbia accesso diretto alla comunicazione con i politici (ad esempio, l'assessore comunale al welfare), e più probabilmente ciò accade in relazione all'emergere di problemi considerati gravi o urgenti. Solo alcuni degli assistenti sociali di base intervistati accedono invece a gruppi di lavoro o "tavoli" (ad esempio, per i Piani di zona) come spazi in cui è possibile influenzare la progettazione e la programmazione dei servizi, anche attraverso la raccolta o l'analisi di dati sui problemi sociali emergenti; in linea con quanto già evidenziato in un altro studio (Fargion, 2018), è evidente che enti diversi hanno rappresentazioni e idee molto differenti rispetto al livello di partecipazione dei professionisti ai processi per la definizione delle politiche interne o esterne all'organizzazione.

Una pratica evidenziata da molti intervistati, anche collocati a livelli gerarchicamente inferiori, è l'azione di advocacy che potremmo definire 'diffusa'. Non si tratta semplicemente di case advocacy, e più raramente dell'organizzazione strutturata di campagne di social advocacy o policy advocacy (Sanfelici 2022), ma di un processo di influenzamento che prende la forma

di un quotidiano tentativo di contaminare l'organizzazione e il pensiero dei decisori rispetto alla dimensione sociale dei problemi, non di rado oscurata dal prevalere di logiche burocratiche, come evidenziato in altri studi (Sanfelici, 2023). Così, anche le proposte di riformulare procedure, rimodellare gli assetti organizzativi, o implementare progetti nuovi sono spesso legate al tentativo di promuovere interventi più in linea con il mandato professionale; l'obiettivo è cercare di superare pratiche organizzative e lavorative o disegni di interventi ritenuti non in linea con i valori del servizio sociale, o più in generale, lesivi dei diritti o della dignità delle persone che incontrano i servizi sociali. Si tratta di un'attività che si svolge nel quotidiano, nella costante fatica di trovare risposte a difficoltà emergenti e spesso non attenzionate come problemi collettivi, nonostante le segnalazioni, che comporta tentativi di influenzamento, prevalentemente in circostanze informali (ad esempio, nelle riunioni sui 'casi') e – quando consentito dall'organizzazione e dai politici – nella formulazione di proposte e progetti alternativi a quelli esistenti.

Lo stralcio di intervista che segue è efficace nel rispecchiare le azioni di un'assistente sociale di base, finalizzate a influenzare il disegno di interventi per il problema abitativo diffuso nel quartiere in cui lavora. Sono evidenti sia lo sforzo che le conseguenze personali di provare ad incidere sul disegno dei servizi, in assenza di politiche abitative efficaci a livello nazionale e locale, a partire dal tentativo di influenzare l'orientamento valoriale nelle diverse fasi della loro implementazione. In questo esempio, simile a racconti di altri intervistati, il fine che l'assistente sociale evidenzia è quello di contrastare l'effetto perverso di processi di categorizzazione che discriminano e escludono, nel tentativo di recuperare la dimensione "umana" degli interventi, che non di rado rischiano di tradursi in erogazioni di prestazioni in emergenza, non in grado di tener conto della complessità dei bisogni delle persone.

Rebecca (assistente sociale di base, servizio di accoglienza di un Comune nel nord-ovest di Italia): [*Ad esempio*], quello della casa, è un tema molto, molto, molto complesso, non siamo ancora tanto arrivati a dei risultati, perché... resta un tema, secondo me, che la politica cerca di tenersi. Tant'è che questo progetto per l'emergenza freddo [...] è gestito dal Comune, con tutta una serie di criticità, dove sembra che possano entrare solo quelli "quadrati", che non hanno, cioè...non so, non c'è l'umanizzazione del servizio. [...] Questo servizio per le persone senza fissa dimora, nasce dal Comune, con delle regole che... poi, noi [*assistenti sociali e educatori*], siamo riusciti ad alzare un po' il livello di un servizio che altrimenti restava veramente... E il lavoro che stiamo facendo è lungo, è in corso d'opera, non so se riusciremo poi effettivamente ad arrivare a dei risultati concreti, perché di fatto – poi mi scaldo su 'sta roba – [...] se non hanno figli minori, o non hanno compiuto 65 anni o non sono disabili, la risposta è "no", quello, purtroppo, ad oggi, la risposta è ancora "no". [...] Adesso è arrivata questa possibilità di lavorare su un progetto di *housing*

e quindi, qui, forse, riusciamo a fare qualcosa di concreto, perché fino adesso abbiamo cercato di portare il problema... in tanti modi, ma... [...] quel lavoro lì [“*umanizzare i servizi*”] è molto lungo, a volte siamo un po’ scoraggiati, [...] è un tema complesso, un tema su cui noi proviamo sempre, che abbiamo sempre tanto in testa. [...] penso che la casa sia davvero un diritto delle persone e ciascuno di noi viene sempre... [...] il trauma che c’è nel perdere una casa, viene poco considerato e, anzi, devi ringraziare se poi ti offrono una casa popolare sgangherata nella periferia della città... cioè, non la vedo proprio così. Quindi, insomma, il tentativo è sempre di cercare di portare un po’ questi aspetti [...]

Anche nelle interviste agli assistenti sociali in posizioni di coordinamento o direzione il ruolo politico viene associato all’identità e al ruolo professionale che implicano il farsi portavoce delle istanze che emergono dal campo, e dal compito specifico dell’assistente sociale di decodificare e rappresentare i bisogni delle persone che si rivolgono ai servizi, mediando tra quanto emerge dall’interazione con i mondi di vita delle persone e quanto previsto dal sistema politico-istituzionale in termini di possibilità di risposte e risorse a disposizione. Anche per questi professionisti, dunque, farsi portavoce delle istanze delle persone nei contesti istituzionali viene quindi percepito come parte integrante del mandato professionale, che può esprimersi attraverso azioni più puntuali o esplicite, oppure, attraverso modalità e strategie più implicite e informali per incidere su scelte organizzative e decisioni politiche in linea con i valori e i principi che orientano la professione. In questo senso, anche gli assistenti sociali in posizioni di coordinamento o direzione non si riferiscono alla PP come dimensione dell’agire professionale legata a un determinato ruolo nell’organizzazione, ma come una pratica diffusa lungo un continuum che vede l’alternarsi di azioni più o meno esplicite o informali. Ad esempio, alcuni dei manager intervistati hanno spiegato che in passato, nel ruolo di assistenti sociali di base, si sono impegnati in modo più esplicito prevalentemente in attività di *case advocacy*, partecipando comunque anche ad attività più diffuse di informazione e comunicazione per incidere su decisioni all’interno del proprio ente. In ruoli e posizioni di coordinamento o direzione, invece, le attività di PP diventano spesso più esplicite, riconosciute e possono più facilmente estendersi anche al di fuori della propria organizzazione. Così, ad esempio, i coordinatori e dirigenti sono più spesso impegnati in incontri dove possono portare dati come evidenze di fenomeni sociali che è necessario affrontare, nella partecipazione a tavoli tecnici, ma anche in contesti di interazione più diretta con decisori politici. All’interno della propria organizzazione, si trovano nella posizione di raccogliere le informazioni e le istanze dei colleghi che lavorano a diretto contatto con le persone e spesso mediano tra queste e le politiche dell’organizzazione; non di rado, gli

intervistati hanno evidenziato la sensazione di rimanere schiacciati tra le richieste dei colleghi sul campo e quanto imposto dal contesto organizzativo. Per quanto riguarda attività che si estendono al di fuori della propria organizzazione, gli assistenti sociali con funzioni di coordinamento e dirigenza partecipano attivamente anche a attività progettuali e di programmazione ed è in questi contesti che si aprono più spazi per forme di PP in cui è possibile incidere in maniera più diretta su decisioni di natura anche politica. Rispetto alle attività in cui gli assistenti sociali coordinatori o dirigenti si interfacciano in modo più diretto con la parte politica gli intervistati nel ruolo di coordinatori e dirigenti sottolineano la necessità di chiarezza nel distinguere il ruolo politico della professione e le proprie opinioni politiche personali. Allo stesso tempo, questi partecipanti sottolineano che è proprio nell'interazione con la parte politica che possono nascere frustrazioni per come le decisioni vengono prese. Questo viene illustrato ad esempio nel seguente stralcio di intervista:

Gabriella (assistente sociale dirigente in un'ASL in una grande città del Centro): [...] quello che poi manca e dove non possiamo arrivare è il ruolo più strettamente politico, [...]. Le decisioni sono politiche. Noi facciamo i Piani di zona, facciamo i protocolli ma dietro c'è tutta una parte che ci sfugge. Abbiamo avuto anni di una Regione di un colore e il Comune di un altro e dove non c'era interesse politico a far convergere per portare a casa un risultato. La fatica è anche quella, per cui ai tavoli uno porta e rappresenta a livello politico, non partitico più stretto, ma poi si bloccano le situazioni quando il livello decisionale e quello partitico politico nel senso stretto e, quindi, quando i tecnici, perché noi siamo tecnici, si scontrano poi con la politica vera. E questo poi demotiva e dici "Mi sento lontano", nel senso che poi fai ma rischi di non... Però non è vero che non hai portato a casa niente perché comunque hai predisposto e attivato dei percorsi, eccetera, anche se hai sprecato un sacco di tempo e il risultato è piccolo.

Una delle partecipanti ha ricoperto anche un incarico politico come assessore comunale per le politiche sociali. Questo incarico viene rappresentato in continuità con le attività e gli incarichi professionali e si basa su di queste. Rispetto ai precedenti incarichi, il nuovo ruolo politico le ha consentito di esprimere in modo più diretto le istanze di policy e realizzare alcune battaglie in cui si era impegnata nel corso della sua carriera professionale.

Dalle interviste emerge quindi un quadro per certi versi abbastanza omogeneo che conferma che gli assistenti sociali, pur non usando il termine PP, riconoscono un ruolo politico nel loro mandato professionale. Le espressioni di questo ruolo variano comunque a seconda delle loro mansioni e della loro posizione all'interno della propria organizzazione nonché, probabilmente, anche a seconda delle loro conoscenze, competenze e motivazioni. Anche se

tante espressioni del ruolo politico sembrano riguardare azioni e strategie più diffuse all'interno della propria organizzazione, gli assistenti sociali sottolineano una loro responsabilità nel farsi portavoce delle istanze delle persone e nell'incidere su scelte organizzative e decisioni politiche a favore di interventi e servizi in linea con i valori e i principi della professione. Per quanto riguarda le forme più esplicite di PP che si estendono al di fuori della propria organizzazione, diversi degli assistenti coordinatori o dirigenti intervistati hanno evidenziato carenze formative rispetto a competenze progettuali e di programmazione, nonché la necessità di trovare forme di comunicazione più creative ed efficaci per interagire con l'esterno. Ulteriori ostacoli e spesso anche fonti di frustrazione riguardano invece l'interazione con i decisori politici che fanno prevalere delle logiche partitiche nonché le capacità istituzionali di sviluppare e implementare politiche innovative.

### **3. Frequenze e tipi di policy practice degli assistenti sociali italiani: i risultati della survey**

#### ***3.1. La survey realizzata***

Come dettagliato nel capitolo 1, alla fase esplorativa condotta attraverso interviste semi-strutturate è seguita una seconda fase descrittiva ed esplicativa che è stata svolta attraverso un questionario proposto online all'intera popolazione italiana di assistenti sociali (circa 46.000 al momento dell'avvio della rilevazione).

Sono stati ideati tre questionari, ai quali i partecipanti venivano orientati a seconda delle risposte fornite alle prime domande: il Questionario A rivolto ai professionisti attivi in un'organizzazione; il Questionario B pensato per chi ha esercitato la professione ma non risulta attivo al momento della rilevazione perché pensionato, disoccupato o impiegato in una differente occupazione; infine, il Questionario C dedicato a chi svolge la libera professione o non ha mai esercitato la professione.

In totale hanno risposto 11.516 assistenti sociali, di cui 7.806 (il 67,8%) hanno completato interamente il questionario: 6.856 per il Questionario A, 675 per il Questionario B e 275 per il Questionario C.

Per l'analisi quantitativa si è scelto di utilizzare i 6.856 questionari completati dagli assistenti sociali attivi, in quanto rappresentano la maggioranza (l'87,8%) di quelli compilati interamente e costituiscono il principale fuoco di attenzione del progetto di ricerca.

I due principali obiettivi dell'indagine quantitativa e della relativa analisi sono stati:

- 1) la rilevazione delle frequenze dello svolgimento delle PP e l'individuazione di differenti tipi di PP svolte dai professionisti del campione;
- 2) l'identificazione del ruolo dei vari fattori esplicativi per i diversi tipi di PP individuati, nel contesto del *policy engagement conceptual framework* di Gal, Weiss-Gal (2023).

Lasciando la trattazione del secondo obiettivo ai seguenti capitoli, in questo paragrafo si affronterà il primo punto, a partire dalla differenziazione che si è scelto di operare all'interno del questionario, ossia, quella tra 'PP interne' e 'PP esterne' (Weiss-Gal *et al.*, 2020, cfr. anche capitolo 1). Le prime sono rivolte alle politiche della propria organizzazione o del proprio ente mentre le seconde agiscono sulle politiche a livello locale, regionale, nazionale o internazionale. Per indagare la loro effettiva diffusione all'interno della comunità professionale, sono state ideate due differenti batterie di domande. Una era composta da 12 item collegati a differenti attività che i partecipanti dovevano indicare come svolte (specificando, in caso, se nell'anno della rilevazione o nei precedenti) o non svolte, da soli o con i colleghi, per cambiare aspetti dell'organizzazione/ente in cui lavorano. L'altra batteria ha incluso 10 item ed è stata proposta ai rispondenti per individuare le frequenze dello svolgimento di attività finalizzate a influire sulle decisioni politiche a vari livelli territoriali.

### ***3.2. Frequenze delle policy practice svolte dagli assistenti sociali***

Date queste premesse, nelle Tabelle 1 e 2 sono riportate le frequenze per ciascun item delle due batterie sopra descritte, relative alle PP interne ed esterne.

Tab. 1 - Risposte al quesito "Nel servizio dove attualmente eserciti la professione ti è capitato di svolgere le seguenti attività, da solo/a o con altri colleghi?" (PP interne).

	ITEM	Sì, nell'ultimo anno		Sì, ma non nell'ultimo anno		No	
		v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
1	Ho cercato di aumentare la consapevolezza dei miei responsabili su un problema sociale comune a un gruppo di persone-utenti	4.799	70,0	1.160	16,9	897	13,1
2	Ho cercato di aumentare la consapevolezza dei miei responsabili sulla necessità di dare maggiore rilievo alla dimensione sociale dei bisogni delle persone-utenti	4.646	67,8	1.237	18,0	937	14,2
3	Ho cercato di motivare i colleghi del mio servizio ad agire insieme per influire sulle decisioni dei nostri responsabili	4.674	68,2	1.085	15,8	1.097	16,0
4	Ho cercato di oppormi a una decisione dei miei responsabili relativa all'organizzazione del servizio ritenendola lesiva dei diritti delle persone-utenti	2.021	29,5	1.304	19,0	3.531	51,5
5	Ho contribuito a cambiare aspetti dell'organizzazione del mio servizio (es. regolamenti e procedure)	3.362	49,0	1.663	24,3	1.831	26,7
6	Ho contribuito a formulare la proposta di un progetto innovativo per rispondere a bisogni insoddisfatti di più persone-utenti	2.995	43,7	1.723	25,1	2.138	31,2
7	Ho contribuito a promuovere una diversa distribuzione delle risorse finanziarie del mio servizio per rispondere meglio a bisogni comuni a più persone-utenti	2.115	30,8	1.099	16,0	3.642	53,1
8	Ho contribuito a costruire collaborazioni con altre organizzazioni/altri enti per soddisfare bisogni comuni a più persone-utenti	4.202	61,3	1.474	21,5	1.180	17,2
9	Ho contribuito attivamente a un Gruppo di lavoro/Comitato/Tavolo per migliorare aspetti del servizio per le persone-utenti	3.085	45,0	1.481	21,6	2.290	33,4
10	Ho aiutato un gruppo di persone-utenti a influire sulle decisioni tecniche o politiche del mio servizio/ente	1.202	17,5	1.116	16,3	4.538	66,2
11	Ho raccolto, analizzato e presentato ai responsabili del mio servizio dati utili a rilevare problemi comuni a un gruppo di persone-utenti	2.844	41,5	1.596	23,3	2.416	35,2
12	Ho valutato i risultati di un progetto sociale rivolto a un gruppo di persone-utenti o di un servizio erogato dal mio ente e ho promosso il suo miglioramento	2.125	31,0	1.510	22,0	3.221	47,0

Tab. 2 - Risposte al quesito “Come assistente sociale ti è capitato di svolgere le seguenti attività (da solo/a o con altri colleghi) allo scopo di influire sulle decisioni politiche a livello locale, regionale, nazionale, internazionale?” (PP esterne).

ITEM	Sì, nell'ultimo anno		Sì, ma non nell'ultimo anno		No	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
1	Ho partecipato, di mia iniziativa o su invito, a un Consiglio (es. Consiglio comunale o regionale) o ad altri organi politico-istituzionali (es. Commissione parlamentare o regionale)					
	807	11,8	775	11,3	5.274	76,9
2	Ho organizzato o partecipato a una mobilitazione su un problema sociale					
	702	10,2	975	14,2	5.179	75,5
3	Ho contattato un decisore politico (es. assessore, sindaco, parlamentare) per influire sulle sue decisioni					
	1671	24,4	983	14,3	4.202	61,3
4	Ho realizzato e proposto a un decisore politico l'analisi critica di una decisione o misura politica (es. legge sul reddito di cittadinanza, nuova direttiva regionale)					
	937	13,7	618	9,0	5.301	77,3
5	Ho condotto uno studio/analisi di un fenomeno sociale per influire sulle decisioni politiche					
	658	9,6	815	11,9	5.383	78,5
6	Ho contattato i media (es. giornali, tv) o utilizzato i social media (es. Instagram, Facebook) per influire sulle decisioni politiche					
	294	4,3	275	4,0	6.287	91,7
7	Ho contribuito ad aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all'esercizio dei loro diritti					
	2581	37,6	1228	17,9	3.047	44,4
8	Ho coinvolto una o più organizzazioni della società civile per influire sulle decisioni politiche					
	617	9,0	643	9,4	5.596	81,6
9	Ho coinvolto organizzazioni di assistenti sociali (es. CROAS/CNOAS, SUNAS, AssProC) o partecipato attivamente a loro iniziative per influire sulle decisioni politiche					
	525	7,7	571	8,3	5.760	84,0
10	Ho organizzato o sono intervenuta/o a un evento per portare l'attenzione su un problema sociale o sulle criticità di una politica pubblica					
	1073	15,7	971	14,2	4.812	70,2

Le frequenze in valori assoluti e percentuali (Tabella 1, PP interne) mostrano che le attività con i punteggi maggiori sono state messe in pratica durante l'anno di raccolti dati (“Sì, nell'ultimo anno”), tranne che per le risposte

ai quesiti 4, 7, 10 e 12 dove prevale la risposta “No”. Unendo i risultati delle risposte affermative per ciascun item si può osservare che le PP interne maggiormente intraprese all’interno del campione, indipendentemente dall’anno in cui sono state effettivamente svolte, sono in ordine decrescente: la 1 *“Ho cercato di aumentare la consapevolezza dei miei responsabili su un problema sociale comune a un gruppo di persone-utenti”* (attività svolta dall’86,9% dei rispondenti), la 2 *“Ho cercato di aumentare la consapevolezza dei miei responsabili sulla necessità di dare maggiore rilievo alla dimensione sociale dei bisogni delle persone-utenti”* (85,8%); la 3 *“Ho cercato di motivare i colleghi del mio servizio ad agire insieme per influire sulle decisioni dei nostri responsabili”* (84%); la 8 *“Ho contribuito a costruire collaborazioni con altre organizzazioni/altri enti per soddisfare bisogni comuni a più persone-utenti”* (82,8%). Analizzando i dati senza distinguere tra attività svolte nell’ultimo anno e attività svolte negli anni precedenti, si può affermare che le PP interne con punteggi più alti sono le stesse ottenute dall’analisi dei dati aggregati, con l’unica differenza che gli item 2 e 3 si invertono di posizione.

Per quanto riguarda le PP esterne (Tabella 2) si può notare che solo una minoranza di assistenti sociali ha svolto attività riconducibili a questa modalità di PP, con l’eccezione dell’attività all’item 7 *“Ho contribuito ad aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all’esercizio dei loro diritti”* per la quale il dato aggregato delle risposte positive (55,6%) supera quello delle risposte negative (44,4%). Le attività degli item 6 *“Ho contattato i media (es. giornali, tv) o utilizzato i social media (es. Instagram, Facebook) per influire sulle decisioni politiche”*, 8 *“Ho coinvolto una o più organizzazioni della società civile per influire sulle decisioni politiche”* e 9 *“Ho coinvolto organizzazioni di assistenti sociali (es. CROAS/CNOAS, SUNAS, AssProC) o partecipato attivamente a loro iniziative per influire sulle decisioni politiche”* sono quelle con punteggio minore e non sono state intraprese rispettivamente dal 91,7%, dall’81,6% e dall’84% degli assistenti sociali partecipanti e attivi al momento all’indagine.

### **3.3. Quattro tipi di policy practice?**

Sebbene la suddivisione tra PP interne ed esterne sia nota in letteratura e ormai consueta tra gli esperti (Weiss-Gal *et al.* 2020), i dati della survey offrono l’opportunità di confermare, smentire o articolare meglio tale suddivi-

sione. A tale scopo, abbiamo utilizzato la tecnica dell'analisi delle componenti principali.<sup>7</sup> Concentrando l'attenzione soltanto sui risultati più salienti, l'analisi consente di confermare la distinzione tra PP interne ed esterne già nota in letteratura e di proporre la seguente ulteriore differenziazione che pare adattarsi bene alla varietà delle azioni con cui gli assistenti sociali hanno cercato di influire sulle policy:

- *PP interne informali;*
- *PP interne tecniche;*
- *PP esterne dirette;*
- *PP esterne indirette.*

Ognuno di questi tipi (o strategie) di PP raggruppa differenti item delle due batterie di domande (Tabelle 3 e 4). In particolare, l'analisi delle componenti principali consente di raggruppare i primi quattro item (1-4) della batteria sulle PP interne. Denominiamo le quattro azioni "PP interne informali" (Tabella 3) perché queste PP non sembrano richiedere strumenti o competenze tecniche specifiche né di uscire dall'ambito lavorativo consueto e potrebbero caratterizzarsi soprattutto in termini di relazionalità e prossimità informali. È possibile ipotizzare che le "PP interne informali" siano collegate a competenze diffuse tra gli assistenti sociali, in buona misura indipendenti da specifiche caratteristiche individuali (es. competenze). La circostanza per cui tre delle quattro azioni comprese nelle "PP interne informali" siano quelle con il più alto numero di risposte positive (in valore assoluto e percentuale) rende plausibile pensare che questo sia il tipo di PP più ordinario nella pratica professionale e meno "esigente".

Le "PP interne tecniche" comprendono le altre otto azioni (5-12) delle dodici previste nella batteria dedicata alle PP interne (Tabella 3). Le azioni

<sup>7</sup> L'analisi delle componenti principali, come l'analisi fattoriale, è una tecnica statistica utilizzata per ridurre la dimensionalità dei dati e identificare le strutture sottostanti. Nelle due tecniche "si cercano combinazioni lineari tra le variabili di un insieme che meglio riproducono la varianza dell'insieme stesso: il grado di associazione statistica tra coppie di variabili dell'insieme viene interpretato come prova dell'esistenza (o dell'inesistenza) di una significativa sovrapposizione semantica" (Di Franco, Marradi, 2013: 16-17). L'analisi fattoriale, di derivazione psicometrica, è utilizzata per identificare variabili latenti e comprendere le cause sottostanti delle correlazioni tra le variabili osservate, e presuppone specifiche ipotesi sulla struttura della covarianza delle variabili. L'analisi delle componenti principali è invece utilizzata principalmente per la riduzione della dimensionalità e per scoprire la struttura della varianza nei dati, e non richiede alcuna ipotesi sulla struttura delle interrelazioni (ivi, 116). Sebbene l'analisi delle componenti principali pare in questa sede quella più appropriata, è da menzionare che l'analisi fattoriale sullo stesso database ha generato risultati analoghi. Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al capitolo 6. L'analisi delle componenti principali è stata realizzata da Lorenzo Maraviglia, che ringraziamo.

dell'assistente sociale in questo caso sembrano essere mediate-da o incentrate-su specifici strumenti di lavoro e compiti, anche istituzionali, e si può immaginare che siano state spesso sollecitate dalle posizioni apicali dell'organizzazione. Inoltre, sembrano implicare un livello di tecnicismo, di specializzazione, di competenze e di formalizzazione (ad esempio, forma scritta) maggiore delle "PP interne informali". Ci si potrebbe attendere pertanto che, rispetto alle "PP interne informali", lo svolgimento di "PP interne tecniche" richieda maggiori motivazioni, competenze e impegno da parte dell'assistente sociali, nonché condizioni organizzative favorevoli.

*Tab. 3 – Distribuzione delle differenti azioni (item) previste nella batteria delle PP interne (Tabella 1) per le due componenti principali interne individuate*

<i>PP interne</i>	
<i>PP interne informali</i>	<i>PP interne tecniche</i>
Ho cercato di aumentare la consapevolezza dei miei responsabili su un problema sociale comune a un gruppo di persone-utenti.	Ho contribuito a cambiare aspetti dell'organizzazione del mio servizio (es. regolamenti e procedure)
Ho cercato di aumentare la consapevolezza dei miei responsabili sulla necessità di dare maggiore rilievo alla dimensione sociale dei bisogni delle persone-utenti.	Ho contribuito a formulare la proposta di un progetto innovativo per rispondere a bisogni insoddisfatti di più persone-utenti.
Ho cercato di motivare i colleghi del mio servizio ad agire insieme per influire sulle decisioni dei nostri responsabili.	Ho contribuito a promuovere una diversa distribuzione delle risorse finanziarie del mio servizio per rispondere meglio a bisogni comuni a più persone-utenti.
Ho cercato di oppormi a una decisione dei miei responsabili relativa all'organizzazione del servizio ritenendola lesiva dei diritti delle persone-utenti.	Ho contribuito a costruire collaborazioni con altre organizzazioni/altri enti per soddisfare bisogni comuni a più persone-utenti.
	Ho contribuito attivamente a un Gruppo di lavoro/Comitato/Tavolo per migliorare aspetti del servizio per le persone-utenti.
	Ho aiutato un gruppo di persone-utenti a influire sulle decisioni tecniche o politiche del mio servizio/ente.
	Ho raccolto, analizzato e presentato ai responsabili del mio servizio dati utili a rilevare problemi comuni a un gruppo di persone-utenti.

Anche per quanto riguarda le PP esterne sono state individuate due componenti principali. Un sottotipo raggruppa quattro dei dieci item (1, 3, 4, 5) della batteria sulle PP esterne e l'altro comprende sei azioni (2, 6, 7, 8, 9, 10) della medesima batteria (Tabella 4). Il primo tipo di PP esterne può essere denominato "PP esterne dirette" in quanto comprende quelle azioni che gli assistenti sociali hanno messo in atto per incidere sulla politica avvicinando direttamente i decisori e portando loro argomentazioni, dati e analisi nella prospettiva di provare a orientarne le scelte. Il secondo, per converso "PP esterne indirette", attesta il tentativo degli assistenti sociali di esercitare pressione sulle decisioni politiche tramite strumenti di mobilitazione sociale, quali il coinvolgimento di altri attori (società civile, organizzazioni di professione, media) o la partecipazione attiva ad azioni collettive (come campagne o eventi).

*Tab. 4 – Distribuzione delle differenti azioni (item) previste nella batteria delle PP esterne (Tabella 2) per le due componenti principali esterne individuate*

<i>PP esterne</i>	
<i>PP esterne dirette</i>	<i>PP esterne indirette</i>
Ho partecipato, di mia iniziativa o su invito, a un Consiglio (es. Consiglio comunale o regionale) o ad altri organi politico-istituzionali (es. Commissione parlamentare o regionale).	Ho organizzato o partecipato a una mobilitazione su un problema sociale
Ho contattato un decisore politico (es. assessore, sindaco, parlamentare) per influire sulle sue decisioni.	Ho contattato i media (es. giornali, tv) o utilizzato i social media (es. Instagram, Facebook) per influire sulle decisioni politiche.
Ho realizzato e proposto a un decisore politico l'analisi critica di una decisione o misura politica (es. legge sul reddito di cittadinanza, nuova direttiva regionale).	Ho contribuito ad aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all'esercizio dei loro diritti.
Ho condotto uno studio/analisi di un fenomeno sociale per influire sulle decisioni politiche.	Ho coinvolto una o più organizzazioni della società civile per influire sulle decisioni politiche.
	Ho coinvolto organizzazioni di assistenti sociali (es. CROAS/CNOAS, SUNAS, AssProC) o partecipato attivamente a loro iniziative per influire sulle decisioni politiche.
	Ho organizzato o sono intervenuta/o a un evento per portare l'attenzione su un problema sociale o sulle criticità di una politica pubblica.

## Conclusioni

Sulla base delle interviste e della survey realizzate, le PP degli assistenti sociali in Italia risultano caratterizzate da un'elevata complessità. A loro fondamento, sembrano co-esistere differenti e complementari interpretazioni del “ruolo politico e sociale della professione” (CNOAS, 2020, Art. 7). Se da una parte tale ruolo è comunemente riconosciuto dagli assistenti sociali intervistati e risulta basato sulle essenziali priorità etico-valoriali della professione (empowerment, promozione della giustizia sociale...), dall'altra il “ruolo politico e sociale della professione” è rappresentato principalmente come

- *Advocacy*, ovvero il «portare alla luce» e «dare voce» al disagio verso chi ricopre una posizione sovraordinata o nelle sedi in grado di incidere sulle scelte politiche
- *Progettazione e lavoro di comunità*, ovvero come progettazione di risposte e soluzioni innovative ai problemi sociali che generano e mobilitano reti e attori, in particolare quelli non convenzionali
- *Policy analysis*, ovvero nella prospettiva di «leggere le contraddizioni, le violazioni dei diritti delle persone» e analizzare criticamente politiche e processi
- *Cambiamento organizzativo*, ovvero come attivazione per migliorare le modalità di organizzazione dei servizi.

Coerentemente alla pluralità di interpretazioni del “ruolo politico e sociale della professione”, molteplici sono le PP svolte dagli assistenti sociali. Confermando risultati di studi precedenti condotti in Italia e non (Campanini 2015 Weiss-Gal *et al.*, 2020), la modalità largamente prevalente di PP pare di tipo interno ed informale. Si focalizza cioè sulle policy della propria organizzazione ed avviene nel contesto delle ordinarie relazioni quotidiane con colleghi di pari grado o superiore. Diversamente da queste, altre PP – verosimilmente associate in misura rilevante a posizioni di responsabilità – si svolgono sempre all'interno della propria organizzazione ma utilizzano strumenti tecnico-formali. Meno intensa pare invece la propensione degli assistenti sociali verso le PP che cercano di cambiare le policy promosse da istituzioni ed enti diversi dalla propria organizzazione di lavoro.

## Bibliografia

- Campanini, A. (2015), “Il servizio sociale e le policy practice”, in A. Bassi e G. Moro (a cura di), *Politiche sociali innovative e diritti di cittadinanza*, FrancoAngeli, Milano.

- Campanini A. (2022), “Policy practice”, in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Cellini G., Dellavalle M. (2022), *Il processo di aiuto del servizio sociale*, Giappichelli, Torino.
- CNOAS (2020), *Codice deontologico dell'assistente Sociale*.
- Di Franco, G., Marradi, A. (2013), *Factor analysis and principal component analysis*, FrancoAngeli, Milano.
- Dal Pra Ponticelli M. (2000). “Quali prospettive per il servizio sociale degli anni 2000? Riflessioni ed ipotesi di fronte alla legge quadro di Riforma dell’Assistenza”, *La Rivista di Servizio Sociale*, 4: pp. 4-11.
- Fargion, S. (2018), “Social work promoting participation: reflections on policy practice in Italy”, *European Journal of Social Work*, 21,4: 559-571.
- Gal, J., Weiss-Gal, I. (2023). *When social workers impact policy and don't just implement it: A framework for understanding policy engagement*, Policy Press, Bristol.
- Sanfelici M. (2022), “Advocacy”, in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Sanfelici, M. (2023), “La dimensione sociale e politica della professione negli enti del Terzo Settore”, in Buralassi M., Tilli C. (a cura di), *La professione di assistente sociale nel Terzo settore. Una ricerca nazionale*, Franco Angeli, Milano.
- Weiss-Gal I. (2017), “What Options Do We Have? Exploring Routes for Social Workers Policy Engagement”. *Journal of Policy Practice*, 16, 3, 247-260.
- Weiss-Gal, I., Gal, J., Schwartz-Tayri, T., Gewirtz-Meydan, A., & Sommerfeld, D. (2020), “Social workers’ policy practice in Israel: internal, indirect, informal and role contingent”, *European Journal of Social Work*, 23(2), 203–214.

### *3. Le possibilità per la policy practice nelle organizzazioni dei servizi sociali italiani\**

di *Giovanni Cellini<sup>1</sup>, Mara Sanfelici<sup>2</sup>*

#### **1. Introduzione**

Nella manualistica sulla metodologia del servizio sociale si fa riferimento al ruolo degli assistenti come professionisti impegnati “nel promuovere un cambiamento che interessa contemporaneamente l’incremento delle capacità di azione nei soggetti, quello delle opportunità e risorse nei contesti di vita e ancora quello della qualità dei processi organizzativi” (Cellini e Dellavalle, 2022: 9) dei servizi. Saper riflettere criticamente sul funzionamento dell’organizzazione, e sul proprio posizionamento formale e informale al suo interno, è fondamentale per un esercizio consapevole dell’autonomia professionale.

I servizi sono, a loro volta, inseriti in un più ampio contesto politico, economico e socioculturale che ne influenza la mission, le configurazioni organizzative e le pratiche in cui prende forma l’attività quotidiana dei professionisti. Un’organizzazione del lavoro che mette al centro la partecipazione e il benessere delle persone e delle comunità ha più probabilità di successo, se gli attori e i gruppi chiave dell’ambiente in cui interagisce promuovono simili principi. È invece possibile che, nel contesto di modelli di welfare prestazionistico e residuale, in cui i servizi sociali sono principalmente rappresentati come gestori ed erogatori di risposte a persone meno in grado di ‘funzionare’ nella società, le organizzazioni assimilino culture scarsamente coerenti con il mandato del servizio sociale.

\* Il capitolo è frutto del confronto e del lavoro condiviso tra gli autori, che hanno redatto insieme i paragrafi 1, 2 e 5. Per esigenze formali di attribuzione, Giovanni Cellini può essere considerato autore del paragrafo 4, Mara Sanfelici può essere considerata autrice del paragrafo 3.

<sup>1</sup> Università degli Studi di Torino, Dipartimento di Culture, Politica e Società.

<sup>2</sup> Università degli Studi Milano Bicocca, Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale.

Per queste ragioni è necessario – evidenzia Campanini (2002) – che l’assistente sociale sia in grado di analizzare la politica dell’ente, le richieste implicite ed esplicite degli amministratori, la storia del servizio e la sua evoluzione nel tempo, l’organigramma formale e i ruoli informali, i discorsi dominanti, gli assetti organizzativi, e le loro conseguenze sulla qualità dell’intervento.

Anche il Codice deontologico dell’assistente sociale in Italia esplicitamente indica tra le responsabilità dei professionisti quella di “contribuire al miglioramento delle politiche e delle procedure della propria organizzazione di lavoro” (articolo 50), anche segnalando “le condizioni o le direttive incompatibili con il corretto esercizio della professione” (articolo 52).

Rispetto a tali temi, non sempre la letteratura disponibile è stata efficace nel proporre analisi e dare evidenza alle dinamiche di potere che prendono forma nelle organizzazioni e che possono dare forza all’azione degli assistenti sociali, oppure intrappolarla entro circoli viziosi. La struttura e la cultura dell’organizzazione entro cui l’assistente sociale si inserisce modellano di fatto i processi decisionali, vincolano e limitano il tipo di informazioni che il professionista è chiamato ad elaborare e la gamma di alternative a sua disposizione, indicando orientamenti e priorità. La presenza di regolamenti e procedure, necessaria a consolidare e concretizzare gli obiettivi operativi dell’ente, può limitarsi a orientare il lavoro o, al contrario, imbrigliarlo entro meccanismi che ne bloccano la flessibilità e la capacità di prendersi cura delle persone e delle reti di relazioni in cui sono immerse.

Obiettivo di questo capitolo è quello di indagare più a fondo tali aspetti, cercando di comprendere come alcune caratteristiche delle organizzazioni in cui gli assistenti sociali sono impiegati influenzano la loro possibilità di azione al livello “meso”, come agenti di cambiamento in relazione alle politiche dell’ente (Campanini, 2022), ovvero come attori di policy practice “interne” (PPI) (cfr. capitolo 1). La prima parte del contributo propone una sintesi della letteratura, utile a orientare l’analisi dei fattori organizzativi che influenzano il coinvolgimento degli assistenti sociali nelle PPI. La seconda parte presenta e discute i risultati dell’analisi dei dati raccolti attraverso la somministrazione della survey online (cfr. cap. 1) a 6.856 assistenti sociali italiani. Nella terza parte vengono presentati alcuni risultati dell’analisi dei testi delle 30 interviste realizzate nella nostra ricerca, con l’obiettivo di mettere in evidenza le rappresentazioni dei professionisti su alcuni temi-chiave, utili per proporre ulteriori elementi di comprensione della policy practice (PP) nelle organizzazioni dei servizi.

## 2. La letteratura sui fattori organizzativi che influenzano il coinvolgimento nelle policy practice

Sono aumentati nell'ultima decade gli studi che analizzano empiricamente i fattori associati al coinvolgimento degli assistenti sociali nelle PP. Oltre alle variabili individuali (ad esempio, l'età, la motivazione, l'autoefficacia percepita, o il tipo di competenze acquisite), e a quelle relative al più ampio contesto sociopolitico, alcune ricerche hanno specificamente indagato il ruolo di alcune caratteristiche delle organizzazioni nel facilitare o ostacolare la pratica politica.

Studi recenti mostrano – senza peraltro sorprendere – l'associazione tra cultura e pratiche organizzative che riconoscono e legittimano uno spazio per le azioni di PP degli assistenti sociali e l'aumento della frequenza del loro *engagement politico* (Weiss-Gal e Gal, 2020; Hardina, 1995). Tale coinvolgimento assume forme diverse, in relazione al differente posizionamento degli assistenti sociali negli enti, e agli specifici compiti e funzioni assegnate ai professionisti. Così, in alcune organizzazioni, la PP non solo è legittimata, ma è individuata come una delle specifiche mansioni degli assistenti sociali e, in alcuni casi, come un'attività prioritaria per l'organizzazione. Ad esempio, uno studio statunitense (Jansson *et al.*, 2016), evidenzia come l'esplicito supporto dell'ente al coinvolgimento dei *social workers* in azioni di *policy advocacy* – una delle possibili pratiche nell'ambito delle PP - sia associato ad un più elevato impegno in tale tipo di attività. In altri enti, invece, il coinvolgimento politico prende più spesso la forma di PPI volte a influenzare l'assetto organizzativo del servizio e la definizione dell'*agenda setting* attraverso, ad esempio, l'organizzazione di tavoli o gruppi di lavoro dedicati all'analisi di fenomeni sociali emergenti che richiedono l'adeguamento delle politiche, o la costruzione di sistemi di raccolta dati, utili a informare il disegno dei servizi. Un recente studio israeliano (Weiss-Gal e Levin, 2010) sui compiti attribuiti agli assistenti sociali in enti statali e locali evidenzia come la maggior parte delle organizzazioni (60%) abbia inserito, tra le proprie attività, quelle legate all'azione nelle diverse fasi del ciclo di *policy making*; in particolare, viene riconosciuto il ruolo dei *social workers* nell'informare le policy interne, valorizzando la loro conoscenza sui problemi sociali che osservano nel quotidiano lavoro con le persone. Sembrano invece meno comuni le attività degli assistenti sociali volte a influenzare le politiche dei governi locali o nazionali (PP esterne). Ciò confermerebbe, secondo gli autori, le ipotesi delle teorie neo-istituzionali nell'ambito degli studi organizzativi, secondo cui i decisori nelle organizzazioni dei servizi sociali, e più in particolare negli enti pubblici, sarebbero scarsamente inclini a sostenere un impegno politico esterno dei propri dipendenti (Almog-Bar & Schmid, 2014).

Un altro studio quantitativo in Israele evidenzia come il coinvolgimento politico degli assistenti sociali nei contesti lavorativi sia prevalentemente interno, indiretto e informale, in relazione sia a vincoli organizzativi sia a fattori individuali (Weiss-Gal *et al.*, 2018). La loro azione non è tanto tesa a sfidare apertamente i policy makers o i decisori, ma ad agire in contesti informali, più che in azioni organizzate di resistenza più radicale.

In Italia, alcune indagini recenti sembrano suggerire ipotesi simili, anche se interpretate in relazione alla specificità del contesto italiano, segnato da un'elevata variabilità e frammentazione degli interventi dei servizi sociali (cfr. capitolo 1). Fargion (2018), ad esempio, discutendo i risultati di un'indagine qualitativa che ha coinvolto professionisti in enti della Pubblica Amministrazione e del Terzo settore, sottolinea l'elevata variabilità sia delle modalità di coinvolgimento degli assistenti sociali alla definizione delle policy negli enti sia dei significati associati al concetto di partecipazione. Ancora, un'indagine nazionale sulle condizioni di lavoro degli assistenti sociali negli enti del Terzo settore in Italia evidenzia che la maggior parte degli assistenti sociali coinvolti (n=3061) riconosce l'esercizio della funzione etico-politica e di advocacy come parte integrante della propria attività, ma al contempo un elevato numero di partecipanti dichiara di essere coinvolto nelle scelte politico-gestionali solo in modo occasionale o mai coinvolto. Secondo l'autrice (Sanfelici, 2023), il dato potrebbe indicare che questi professionisti svolgono più una funzione di "pungolo" nelle organizzazioni, certamente preziosa, ma non strutturata e non formalmente riconosciuta nei servizi.

Alcuni studi qualitativi (Evans, 2010, 2013) focalizzano lo sguardo sull'esercizio della discrezionalità e sul posizionamento degli assistenti sociali nelle organizzazioni, in servizi caratterizzati da un crescente controllo manageriale e dalla proceduralizzazione delle pratiche professionali. In particolare, Evans (2013) analizza le rappresentazioni delle procedure all'interno delle organizzazioni di *social workers* e manager, e le azioni per fronteggiare eventuali vincoli da esse imposti. La sua analisi fa emergere un panorama variegato, in cui alcuni professionisti sembrano disposti a sfidare, piegare ed in alcuni casi rompere i vincoli dell'organizzazione, mentre altri sono più orientati ad un rigido rispetto delle regole formali. Risultati interessanti riguardano il rapporto tra l'atteggiamento nei confronti delle regole ed il ruolo ricoperto nell'organizzazione. In particolare, non è emersa una relazione evidente tra la posizione organizzativa e tali atteggiamenti, che risultano infatti trasversali: ad esempio, manager che mostravano una mentalità più aperta riguardo all'applicazione delle procedure gestivano operatori che enfatizzavano il valore del rispetto delle regole e risultavano estranei ad azioni di sfida all'interno dell'organizzazione.

Nel panorama nazionale, la ricerca curata da Tousijn e Dellavalle (2017),

realizzata nel nord Italia in due diversi contesti organizzativi dei servizi sociali, si concentra sulla relazione tra logica professionale e logica manageriale – analizzata anche negli studi di Evans – sviluppando un complesso di tematiche piuttosto ampio. Tra di esse vi è anche quella delle reazioni degli assistenti sociali a processi di intensificazione e standardizzazione del lavoro nelle organizzazioni, individuati come fattori di de-professionalizzazione del servizio sociale. Rispetto alle attività di PP, dalla ricerca emerge che le reazioni dei professionisti alla diffusione del managerialismo ed alle tendenze alla de-professionalizzazione ad esso connesse sono prevalentemente di natura individuale. Non vengono infatti rilevate nei contesti lavorativi vere e proprie strategie di risposta collettive. L’impegno degli assistenti sociali pare limitato al terreno delle pratiche quotidiane, non supportate dall’attenzione alla dimensione politica e dalla partecipazione attiva ad azioni “di sistema” per il rafforzamento della comunità professionale e del suo ruolo.

Il paragrafo che segue discute i dati generati dalla ricerca oggetto di questo volume, consentendo un confronto con la letteratura empirica esistente.

### **3. Una “fotografia” degli assistenti sociali nelle organizzazioni**

Una domanda posta dalla *survey* nazionale ha indagato la percezione degli assistenti sociali rispetto al proprio coinvolgimento nelle PPI (cap. 1), volte a influenzare l’organizzazione del servizio in cui operano. La prima fotografia che ricaviamo dall’analisi dei dati quantitativi restituisce l’immagine di una popolazione di professionisti consapevoli della propria responsabilità per il “miglioramento delle politiche della propria organizzazione di lavoro, come indicato nel Codice deontologico” (articolo 50). I rispondenti sembrano infatti condividere, quasi all’unanimità (95,6%), l’idea secondo cui “*l’azione per migliorare l’organizzazione a beneficio delle persone utenti sia parte delle responsabilità dell’assistente sociale, indipendentemente dal ruolo che riveste*” (item DA241, in allegato).

Il Codice deontologico definisce tra le responsabilità dei professionisti anche quella di segnalare al proprio datore di lavoro, “le condizioni o le direttive incompatibili con il corretto esercizio della professione, ferma restando la potestà organizzativa generale del datore di lavoro” (articolo 52). Abbiamo già considerato (cfr. cap. 1) come, in prevalenza, gli assistenti sociali italiani siano impiegati in qualità di dipendenti, la maggior parte (nel campione in analisi, l’88,3%) nel settore della Pubblica Amministrazione (PA), tenuti dunque al rispetto dei vincoli e del codice di comportamento di tali enti, che richiede il mantenimento degli standard di qualità e quantità fissati dall’amministrazione (articolo 12 del Codice di comportamento dei

dipendenti della PA) e di operare per tutelarne l'immagine. Ciò può dare luogo a dilemmi etici, quando il professionista valuta che le azioni indicate dal proprio ente non siano coerenti con il corretto esercizio della professione. La netta maggioranza dei rispondenti (43,9% molto d'accordo; 48% abbastanza d'accordo) sembra comunque aver chiara la responsabilità indicata dal Codice deontologico e condividerne complessivamente gli assunti. Relativamente a questi dati, l'elevata percentuale di chi esprime un accordo non pieno (48% abbastanza d'accordo) rispetto all'affermazione "*agire per migliorare l'organizzazione dell'ente/servizio e le politiche pubbliche dovrebbe essere considerata un'attività essenziale degli assistenti sociali*" (item DA243, in allegato) potrebbe essere spiegata in relazione ai conflitti e ai dilemmi che possono emergere tra mandato professionale e organizzativo. I dati sulla frequenza del coinvolgimento degli assistenti sociali in particolari tipi di PP - di seguito commentati - aiutano ad approfondire tale questione.

I tipi di PPI rilevati attraverso la *survey* e più diffusi nel campione osservato (la netta maggioranza) si riferiscono ai tentativi degli assistenti sociali di aumentare la consapevolezza dei decisori su problemi sociali comuni a gruppi di cittadini (86,9%), alle azioni per restituire rilievo alla dimensione sociale degli interventi (85,8%), anche attraverso l'influenzamento dei colleghi (84%), e alle attività per la costruzione di collaborazioni con altre organizzazioni, al fine di facilitare la soluzione dei problemi rilevati (82,8%). Sono piuttosto frequenti – vi si dedicano due rispondenti su tre – anche le attività che vedono i professionisti impegnati nel contribuire a cambiare aspetti dell'organizzazione del servizio (ad esempio, regolamenti o procedure) (73,3%), anche formulando proposte progettuali (68,8%), presentando dati per parlare dei fenomeni emergenti da affrontare (64,8%), o partecipando a tavoli tecnici (66,6%). I tipi di PPI che implicano il coinvolgimento nella valutazione di progetti dedicati a gruppi di popolazione (53%) o ai tentativi di influenzare la distribuzione delle risorse nell'organizzazione (46,9%) sono, invece, meno frequenti: solo un assistente sociale su due vi si dedica. La PPI meno diffusa (33,8%) nel campione coinvolto riguarda il sostegno a gruppi di cittadini, affinché loro stessi possano esprimere la propria prospettiva, influenzando le decisioni tecniche o politiche dell'ente.

Una prima immagine che emerge da tale fotografia rispecchia, quindi, una popolazione di professionisti attivi nel cercare di influenzare i decisori nell'organizzazione, consapevoli delle proprie responsabilità e dunque della propria autonomia professionale, che sembrano tuttavia assumere solo in parte la conoscenza dei cittadini come rilevante nella definizione delle PPI. Questo potrebbe essere legato alla rappresentazione del proprio ruolo come esperti dell'analisi dei bisogni e delle "soluzioni", in una visione che non

implica la piena partecipazione dei cittadini alle scelte dei servizi di cui dovrebbero beneficiare. Un'altra interpretazione, non necessariamente alternativa, può essere riferita alla cultura o alla struttura delle organizzazioni in cui gli assistenti sociali italiani lavorano, quando non prevedono la partecipazione dei cittadini al disegno dei servizi come approccio ordinario, influenzando sia la prospettiva sia le concrete possibilità per gli assistenti sociali di promuovere spazi per decisioni partecipate. Si tratta di pratiche più diffuse in altri Paesi, che potrebbero essere scarsamente pensate dagli stessi professionisti, o di difficile attuazione in contesti dove il processo di *policy making* non include l'attiva partecipazione dei cittadini come principio e come modalità operativa, e dove la possibile tensione tra bisogni dell'organizzazione e quelli delle persone sembra essere risolta a favore della prima.

Quest'ultima interpretazione sembra supportata da altri dati relativi alle caratteristiche delle organizzazioni in cui i rispondenti lavorano, che evidenziano peraltro alcune ambiguità. Tre quinti dei rispondenti dichiarano, infatti, di lavorare in servizi in cui le decisioni sono molto centralizzate, con gerarchie rigide (63%). Tali percentuali variano in modo significativo in relazione al tipo di ente: dall'83% nei Ministeri, al 68,6% nelle Aziende sanitarie locali, al 59,5% nei Comuni, fino a raggiungere il valore più basso (39,7%) nelle cooperative sociali. In questo sottogruppo, inoltre, un numero consistente di rispondenti (n=1.548) dichiara di lavorare in servizi flessibili e adattabili. Un'ipotesi è che in tali situazioni la presenza di un elevato accentramento dei processi decisionali non esclude spazi di discrezionalità e autonomia all'interno del servizio.

Anche la percezione di lavorare in un luogo in cui le decisioni sono poco o per niente centralizzate non sempre esclude vincoli all'azione: 616 professionisti in questo sottogruppo sentono comunque di lavorare in servizi scarsamente flessibili e adattabili. In questi casi, è possibile che, nonostante si tratti di organizzazioni meno accentrate e rigide, sia di fatto scoraggiata la flessibilità nelle pratiche lavorative. Molte delle organizzazioni sono appa-  
rati a elevata complessità, con multipli livelli di coordinamento ed è possibile che i rispondenti abbiano fatto riferimento a diverse strutture decisionali nell'organizzazione. Un limite di questionari auto-somministrati – come in questo studio – riguarda la difficoltà a direzionare il rispondente, in questo caso rispetto al livello organizzativo a cui la domanda di fatto si riferisce, ragione che potrebbe spiegare queste apparenti ambiguità.

Altri risultati consentono di leggere più in profondità tali questioni. Il 63,3% dei rispondenti dichiara che la propria autonomia professionale è valorizzata nel servizio in cui lavora, con alcune differenze tra enti (dal 42,5% dei Ministeri al 52,2% delle cooperative sociali). Inoltre, il 62,4% pensa che i propri responsabili siano inclini al cambiamento e all'innovazione.

Complessivamente, emerge dunque un quadro in cui molte delle organizzazioni sono percepite come altamente centralizzate, e tale caratteristica, per alcuni professionisti, sembra imbrigliare in modo rilevante l'azione, mentre, in altri casi, pare invece compatibile con margini di autonomia e discrezionalità di fatto esercitati. Tali evidenze supportano modelli di spiegazione che descrivono le organizzazioni come strutture che, pur essendo frutto dell'ordine e della legittimazione sociale, sono di fatto il risultato di negoziazioni a diversi livelli (Corbin, 1991). Tali negoziazioni sono tuttavia evidentemente influenzate da una diversa distribuzione del potere tra gli attori implicati, portando i professionisti a percepirsi come più o meno valorizzati nell'esercizio della propria autonomia professionale e più o meno in grado di influenzare i processi di *policy making*. A tale riguardo, le frequenze delle risposte ad altre due domande sui fattori organizzativi che influenzano il coinvolgimento nelle PPI ci sembrano particolarmente rilevanti. Oltre la metà (54,3%) dei rispondenti dichiara che il mandato organizzativo è centrato sul lavoro individuale, a livello micro, più che sul contesto sociale. Inoltre, la netta maggioranza (76,1%) risponde che non è previsto un tempo dedicato alla pratica a livello macro (ad esempio, per la progettazione o il servizio sociale di comunità), a differenza di quanto rilevato in altri Paesi (Weiss-Gal e Levin, 2010; Jansson *et al.*, 2016). In assenza di uno spazio legittimato e riconosciuto per la *macro practice*, è molto probabile che le attività di PP si qualificano soprattutto come tentativi di portare la propria prospettiva sui problemi sociali che emergono dal lavoro diretto con individui e famiglie, con scarso impegno dedicato alle attività per prevenire e agire su tali fenomeni nelle reti in cui hanno origine. È elevato così il rischio che il prevalere di modalità di “lavoro micro” renda particolarmente difficile la messa a sistema delle idee che emergono dal basso e anche il potere di definire l'*agenda setting* delle organizzazioni. Sembra supportare tale interpretazione anche la lettura intrecciata di due frequenze. Da un lato, la maggioranza dei rispondenti ritiene di poter esprimere analisi critiche per il miglioramento dell'organizzazione (57,8%) o delle politiche (63%); dall'altro, solo un professionista su tre (34,8%) dichiara che nella propria organizzazione è promosso il confronto tra decisori tecnici/politici e assistenti sociali. Sembra dunque che, anche in relazione al ruolo attribuito nell'organizzazione, le PPI si definiscano in prevalenza come tentativi di influenzamento – come rilevato in altri studi (Sanfelici, 2013), azioni di pungolo ai decisori – senza tuttavia che siano davvero consentiti spazi di reale confronto e scambio legittimato sulle policy interne e le politiche dell'ente. In tali condizioni organizzative, è molto difficile pensare al ruolo di assistenti sociali come attivatori di gruppi di cittadini affinché esprimano la propria prospettiva; in assenza di canali legittimi, tale azione rischia facilmente di essere percepita come resistenza o

opposizione alle politiche dell'ente, soprattutto nella cornice di organizzazioni in prevalenza “*in difesa*” (57,8%), sistematicamente “*orientate a evitare rischi*” (item DA313), in cui è “*prioritario il rispetto di regole formali e procedure*” (DA315).

Nonostante tali condizioni, un assistente sociale su due dichiara di aver “*cercato di opporsi a una decisione dei responsabili relativa all'organizzazione del servizio, ritenendola lesiva dei diritti delle persone-utenti*”, e di questi, il 30% lo ha fatto nell'ultimo anno. Tale dato disconferma invece la rappresentazione di una comunità professionale scarsamente incline a resistere alle ingiustizie per difendere i diritti delle persone, e supporta l'evidenza di una tensione piuttosto diffusa tra mandato organizzativo e professionale, di frequente discussa in letteratura (Fargion, 2008). Oltre la metà dei rispondenti si dichiara non pienamente d'accordo (56,5% abbastanza d'accordo) sul fatto che gli obiettivi dell'ente siano coerenti con quelli della professione (item DA317), e quasi uno su tre (il 28,2%) percepisce una discrepanza tra i valori del servizio sociale e la mission organizzativa del proprio servizio.

Per analizzare più in dettaglio tali aspetti, abbiamo utilizzato l'analisi bivariata al fine di indagare l'associazione tra fattori organizzativi e i tipi di PPI. In particolare, le Tabelle 3.1, 3.2, 3.3 si riferiscono all'analisi di tre tipi di PPI, che differiscono in relazione agli obiettivi e al diverso livello di influenza che il professionista implicato deve esercitare: 1) azioni di sensibilizzazione, volte a influenzare i decisori su problemi sociali comuni a gruppi di cittadini (item DA111), 2) azioni destinate a incidere sugli assetti organizzativi (regolamenti, procedure, ecc.) (item DA115) e 3) azioni di resistenza verso decisioni dei responsabili ritenute lesive dei diritti dei cittadini (item DA114). Nel primo caso, l'assistente sociale utilizza la propria conoscenza esperta per influenzare idee e opinioni dei decisori, cercando in questo modo di incidere sull'*agenda setting*; nel secondo, cerca di incidere su cambiamenti nei processi che regolano l'erogazione dei servizi; nell'ultimo caso, il professionista tenta di modificare decisioni già assunte che ritiene ingiuste, esercitando il proprio potere professionale a favore dei cittadini, azione che può esporlo a rischi, se il potere associato al posizionamento organizzativo è riconosciuto come inferiore a quello dei decisori.

L'azione di sensibilizzazione su problemi sociali comuni (item DA111) sembra parte dell'attività ordinaria della maggior parte degli assistenti sociali che provano a portare la propria voce sulle difficoltà che intercettano nel lavoro sul campo. Il livello di coinvolgimento in tali PPI sembra aumentare proporzionalmente al decrescere della centralizzazione delle decisioni, della discrepanza tra valori professionali e organizzativi, a una maggiore valorizzazione dell'autonomia professionale, e alla promozione delle analisi critiche

da parte dell'ente, anche se – confrontando le percentuali per riga – gli scarti percentuali sono ridotti (Tab. 1). Non sembra incidere su questo dato il riconoscimento di un tempo lavoro dedicato alla pratica a livello macro, confermando l'ipotesi secondo cui è probabile che tali attività non siano incluse in spazi legittimati e le azioni di influenzamento non prendano forma entro canali strutturati, ma in interstizi in cui gli assistenti sociali provano a inserirsi, senza essere riconosciuti a livello di sistema.

Considerando il coinvolgimento in attività orientate a cambiare aspetti dell'organizzazione del servizio (item DA115), l'analisi evidenzia come la probabilità di tale forma di *engagement* aumenti quando le organizzazioni sono percepite come meno centralizzate e rigide, più flessibili, meno centrate sul rispetto delle procedure formali, in grado di promuovere l'autonomia professionale, i cui manager sono aperti al cambiamento (Tab. 2). I fattori che sembrano avere maggior peso nell'influenzare positivamente questo tipo di PPI sono legati alla promozione di spazi di confronto tra assistenti sociali e decisori – con quasi venti punti di scarto percentuale – e al sostegno dell'ente all'esercizio di analisi critiche e proposte. Il riconoscimento di un tempo lavoro dedicato alla *macro practice* in questo tipo di PPI fa la differenza, e ciò non sorprende: è molto difficile cambiare aspetti dell'organizzazione in assenza di spazi riconosciuti alla riflessione e alle attività necessarie a supportare tale tipo di attività.

Per ultimo, abbiamo considerato interessante indagare l'associazione tra fattori organizzativi e PPI (Tab. 3) quando è richiesto al professionista di stare dalla parte delle persone, in caso di *clash* tra il mandato organizzativo e quello professionale (item DA114). Per questo tipo di PPI l'influenza dei fattori organizzativi appare molto rilevante e in direzione opposta rispetto ai tipi di PP che non comportano azioni di resistenza. Tali attività sono infatti nettamente più frequenti in organizzazioni definite come rigide e centralizzate, in cui il rispetto di regole formali è la priorità, quando la mission dell'organizzazione è in contrasto con i valori del servizio sociale, poco propense a promuovere il confronto tra professionisti sul campo e decisori, in presenza di manager meno inclini a incoraggiare il cambiamento. La presenza di spazi legittimati per il lavoro macro sembra incidere, anche se in modo meno rilevante rispetto ad altri fattori; il fatto di dedicarsi alla macro practice aumenta probabilmente la possibilità o la motivazione al fare opposizione a decisioni ingiuste, ma può anche trattarsi di azioni di resistenza in enti in cui lo spazio di confronto è poco o per nulla riconosciuto, e dove è necessario appellarsi all'esercizio dell'autonomia professionale per promuovere interventi rispettosi dei diritti dei cittadini.

Tab. 1 - Ho cercato di aumentare la consapevolezza dei miei responsabili su un problema sociale comune a un gruppo di persone-utenti

	No	Si, ma non nell'ultimo anno	Si, nell'ultimo anno
	% riga	% riga	% riga
<b>Decisioni centralizzate e gerarchie rigide</b>			
18,823 (0,004)			
Per niente d'accordo	17,1	16,1	66,8
Poco d'accordo	12,9	15,9	71,2
Abbastanza d'accordo	12,2	16,9	70,9
Molto d'accordo	12,9	19	68,2
<b>Sistematico evitamento dei rischi</b>			
3,657 (0,723)			
Per niente d'accordo	14,5	17,8	67,7
Poco d'accordo	12,8	17,1	70,1
Abbastanza d'accordo	12,8	16,5	70,8
Molto d'accordo	13,7	17,2	69,1
<b>Servizio flessibile e adattabile</b>			
9,809 (0,133)			
Per niente d'accordo	14,1	17,6	70,3
Poco d'accordo	13,1	16,9	70
Abbastanza d'accordo	13,3	16,8	69,9
Molto d'accordo	15,4	13,7	70,9
<b>Rispetto delle regole formali come priorità</b>			
19,376 (0,004)			
Per niente d'accordo	12	15,2	72,8
Poco d'accordo	10,3	17,1	72,5
Abbastanza d'accordo	13,1	16,7	70,2
Molto d'accordo	15,7	17,7	66,6
<b>Valorizzazione dell'autonomia professionale</b>			
25,350 (<0,001)			
Per niente d'accordo	15,1	22,3	62,6
Poco d'accordo	12,9	17,8	69,2
Abbastanza d'accordo	12,7	16,5	70,8
Molto d'accordo	13,8	13,4	72,8
<b>Organizzazione coerente con i valori</b>			
22,533 (<0,001)			
Per niente d'accordo	12	21,1	66,9
Poco d'accordo	12,5	18,3	69,3
Abbastanza d'accordo	12,6	17	70,4
Molto d'accordo	16,2	13,4	70,4
<b>Manager aperti al cambiamento</b>			
222,623 (<0,001)			
Per niente d'accordo	15,2	17,1	67,7
Poco d'accordo	12,1	19	68,9
Abbastanza d'accordo	12,5	16,9	70,7
Molto d'accordo	16	12,8	71,1
<b>Lavoro individuale come priorità</b>			
5,87 (=0,438)			
Per niente d'accordo	12,6	15	72,4
Poco d'accordo	13,2	16,5	70,3
Abbastanza d'accordo	13,4	17,7	68,9
Molto d'accordo	12,6	17,7	69,8

<b>Tempo dedicato al lavoro macro</b>			
11,545 (=0,073)			
Per niente d'accordo	13,9	16	70,1
Poco d'accordo	13,1	16,9	70
Abbastanza d'accordo	12,3	15,7	72
Molto d'accordo	9,2	18,4	72,4
<b>Promuove analisi critiche e proposte</b>			
40,182 (<0,001)			
Per niente d'accordo	15	21,2	63,8
Poco d'accordo	12,9	19,2	67,9
Abbastanza d'accordo	13	15,7	71,3
Molto d'accordo	12,3	12,2	75,6
<b>Promozione confronto tra as/decisori</b>			
31,448 (<0,001)			
Per niente d'accordo	13,8	18,7	67,5
Poco d'accordo	13,8	18,3	67,9
Abbastanza d'accordo	11,6	14	74,3
Molto d'accordo	12,5	14,4	73,1
<b>Include il punto di vista dei cittadini nel disegno del servizio</b>			
5,875 (=0,437)			
Per niente d'accordo	13,5	17,5	68,9
Poco d'accordo	12,5	17,7	69,8
Abbastanza d'accordo	13,7	15,5	70,8
Molto d'accordo	13,1	15,7	71,2
<b>Totale</b>	<b>13,1</b>	<b>16,9</b>	<b>70</b>

Tab. 2 - Ho contribuito a cambiare aspetti dell'organizzazione del mio servizio (es. regolamenti e procedure)

	<i>No</i>	<i>Sì, ma non nell'ultimo anno</i>	<i>Sì, nell'ultimo anno</i>
	% riga	% riga	% riga
<b>Decisioni centralizzate e gerarchie rigide</b>			
37,476 (<0,001)			
Per niente d'accordo	27,8	21,4	50,8
Poco d'accordo	24,9	22,3	52,8
Abbastanza d'accordo	26,2	24,8	49
Molto d'accordo	29,9	27,7	42,4
<b>Sistematico evitamento dei rischi</b>			
8,369 (=0,212)			
Per niente d'accordo	26,4	22,1	51,4
Poco d'accordo	26,2	25,6	48,2
Abbastanza d'accordo	26,8	23,5	49,7
Molto d'accordo	28,2	25,7	46
<b>Organizzazione flessibile</b>			
34,846 (<0,001)			
Per niente d'accordo	31,7	27,9	40,4
Poco d'accordo	25,6	25,9	48,5
Abbastanza d'accordo	26,4	23,2	50,5
Molto d'accordo	28,2	19	52,9
<b>Rispetto delle regole formali come priorità</b>			
39,095 (<0,001)			
Per niente d'accordo	27,2	18,4	54,4
Poco d'accordo	21,4	24,2	54,4
Abbastanza d'accordo	27,1	24,3	48,6
Molto d'accordo	30,5	25,1	44,5

<b>Valore all'autonomia professionale</b>			
49,085 (<0.001)			
Per niente d'accordo	31,9	26,8	41,3
Poco d'accordo	27,8	26,8	45,4
Abbastanza d'accordo	26,2	23,6	50,2
Molto d'accordo	23,4	20	56,7
<b>Organizzazione coerente con i valori</b>			
24,100 (<0.001)			
Per niente d'accordo	29	27,1	43,8
Poco d'accordo	26,1	27,3	46,6
Abbastanza d'accordo	26,5	24	49,5
Molto d'accordo	27,7	19,7	52,6
<b>Manager aperti al cambiamento</b>			
44,516 (<0.001)			
Per niente d'accordo	30,2	25,6	44,2
Poco d'accordo	26,7	27,8	45,5
Abbastanza d'accordo	26	23,7	50,3
Molto d'accordo	27,2	18,3	54,4
<b>Lavoro individuale come priorità</b>			
10,318 (=0,112)			
Per niente d'accordo	26,3	22,6	51,1
Poco d'accordo	26,4	23,5	50,1
Abbastanza d'accordo	26,2	25,1	48,7
Molto d'accordo	29,4	25,3	45,3
<b>Tempo dedicato al lavoro macro</b>			
27,603 (<0.001)			
Per niente d'accordo	29,1	24,6	46,4
Poco d'accordo	26,2	25,2	48,5
Abbastanza d'accordo	25,3	22,1	52,5
Molto d'accordo	20,1	21,4	58,5
<b>Promuove analisi critiche e proposte</b>			
87,750 (<0.001)			
Per niente d'accordo	31,1	28,2	40,7
Poco d'accordo	28,8	27,4	43,8
Abbastanza d'accordo	25,5	22,6	51,8
Molto d'accordo	22	19	59
<b>Promozione confronto tra as/decisioni</b>			
63,096 (<0.001)			
Per niente d'accordo	30,6	25,7	43,6
Poco d'accordo	26,8	26,2	47
Abbastanza d'accordo	23,9	21,2	54,8
Molto d'accordo	23,7	19,9	56,4
<b>Include il punto di vista dei cittadini nel disegno del servizio</b>			
31,069 (<0.001)			
<i>Per niente d'accordo</i>	28,8	25,9	45,3
<i>Poco d'accordo</i>	25,1	26,1	48,8
<i>Abbastanza d'accordo</i>	27,9	20,9	51,3
<i>Molto d'accordo</i>	25,6	20,9	53,5
<b>Totali</b>	26,7	24,3	49

Tab. 3 - Ho cercato di oppormi a una decisione dei miei responsabili relativa all'organizzazione del servizio ritenendola lesiva dei diritti delle persone-utenti

	No	Si, ma non nell'ultimo anno	Si, nell'ultimo anno
	% riga	% riga	% riga
<b>Decisioni centralizzate e gerarchie rigide</b>			
122,636 (<0,001)			
Per niente d'accordo	60,8	16	23,2
Poco d'accordo	56,5	18,3	25,2
Abbastanza d'accordo	50,8	19,5	29,8
Molto d'accordo	40,2	20,9	38,9
<b>Sistematico evitamento dei rischi</b>			
66,497 (<0,001)			
Per niente d'accordo	58,2	17	24,8
Poco d'accordo	53,9	18,7	27,4
Abbastanza d'accordo	51	19,4	29,7
Molto d'accordo	40,1	20,4	39,5
<b>Organizzazione flessibile</b>			
165,429 (<0,001)			
Per niente d'accordo	37,9	19	43,1
Poco d'accordo	45,9	20,7	33,4
Abbastanza d'accordo	57,5	18,5	24
Molto d'accordo	60,2	14,1	25,7
<b>Rispetto delle regole formali come priorità</b>			
48,774 (<0,001)			
Per niente d'accordo	38,2	17,5	44,2
Poco d'accordo	46,5	19,7	33,7
Abbastanza d'accordo	53,9	18,9	27,3
Molto d'accordo	51,4	19	29,6
<b>Valore all'autonomia professionale</b>			
138,776 (<0,001)			
<i>Per niente d'accordo</i>	33,4	22,3	44,3
<i>Poco d'accordo</i>	46,4	20,8	32,8
<i>Abbastanza d'accordo</i>	55,1	18,2	26,7
<i>Molto d'accordo</i>	59,2	16,6	24,2
<b>Organizzazione coerente con i valori</b>			
296,837 (<0,001)			
Per niente d'accordo	24,3	20,5	55,2
Poco d'accordo	40,9	21,2	37,8
Abbastanza d'accordo	54,4	19,4	26,2
Molto d'accordo	65,5	13,8	20,8
<b>Manager aperti al cambiamento</b>			
222,623 (<0,001)			
Per niente d'accordo	32,3	18,6	49
Poco d'accordo	44	21,5	34,5
Abbastanza d'accordo	55,5	18,7	25,8
Molto d'accordo	62,9	15,3	21,8
<b>Lavoro individuale come priorità</b>			
49,707 (<0,001)			
Per niente d'accordo	57	16,2	26,8
Poco d'accordo	54,6	18,7	26,7
Abbastanza d'accordo	49,7	19,4	30,9
Molto d'accordo	43,7	21,8	34,5

<b>Tempo dedicato al lavoro macro</b>				
34,354 (<0,001)				
	Per niente d'accordo	48,2	18,2	33,6
	Poco d'accordo	53,9	19,7	26,4
	Abbastanza d'accordo	52,3	19,1	28,6
	Molto d'accordo	48,6	18,4	33
<b>Promuove analisi critiche e proposte</b>				
155,264 (<0,001)				
	Per niente d'accordo	35,3	21,8	42,9
	Poco d'accordo	46,3	21,4	32,3
	Abbastanza d'accordo	57,1	17,6	25,3
	Molto d'accordo	57,4	15,9	26,8
<b>Promozione confronto tra as/decisori</b>				
43,862 (<0,001)				
	Per niente d'accordo	44,9	20,4	34,6
	Poco d'accordo	52,7	19,6	27,7
	Abbastanza d'accordo	54,5	17,3	28,2
	Molto d'accordo	54,4	17,5	28,1
<b>Include il punto di vista dei cittadini nel disegno del servizio</b>				
	Per niente d'accordo	43,7	20	36,3
	Poco d'accordo	51,7	20,1	28,2
	Abbastanza d'accordo	55,7	17,6	26,7
	Molto d'accordo	58,1	13,1	28,8
<b>Totali</b>		51,5	19	29,5

#### 4. Le rappresentazioni degli assistenti sociali intervistati sulle policy practice interne

Dall'analisi delle interviste esplorative, realizzate nella fase precedente alla somministrazione del questionario, emergono rappresentazioni di un agire professionale complessivamente ancorate al mandato professionale. La lettura da parte dell'intervistatore di parti del Codice deontologico durante la formulazione di alcune domande (capitolo 1) si è rivelata utile per avviare un'interazione discorsiva (Cardano, 2003) su tematiche complesse, per certi aspetti difficili da rappresentare.

Entrando nel merito delle questioni affrontate, un primo aspetto da evidenziare riguarda le strategie per il miglioramento delle politiche della propria organizzazione, che implicano un agire professionale attento alle relazioni orizzontali, tra colleghi assistenti sociali "di base", cioè che non ricoprono ruoli di responsabilità all'interno dell'organizzazione. Tali azioni sono un presupposto per riuscire a influenzare i livelli superiori:

Quindi, io rilevo un bisogno o un problema, prendo il telefono e magari parlo con una collega comunicando e confrontandomi su ciò che ho rilevato e posso partire dal confronto con questa collega per capire, o anche con più colleghe per vedere se magari loro hanno trovato una soluzione e mi sanno indicare la strada e se poi vedo

che funzione, bene! (...) mi confronto e quando riscontro un mio dubbio e mi rendo conto che quel dubbio rappresenta una difficoltà anche di un'altra collega o di più colleghe, allora, diciamo di parlarne intanto con la nostra responsabile professionale, poi, da lì, partendo da quello che ci dice lei, decidiamo e magari poi lo portiamo alla nostra responsabile d'area" (AS25, Comune)<sup>3</sup>.

L'interlocuzione con i livelli superiori risulta allora un fattore chiave, ad esempio per apportare cambiamenti nell'organizzazione funzionali ad un miglior servizio, attraverso pratiche facilitate da amministrazioni che ascoltano le istanze dei professionisti, ad esempio su percorsi formativi che supportino nuovi assetti organizzativi:

Noi assistenti sociali avevamo la necessità di dare una nuova organizzazione al nostro interno, l'amministrazione ci ha ascoltato e ha finanziato un percorso [formativo] che riguarda tutto il settore, quindi compreso anche la parte amministrativa, degli impiegati e all'interno dei vari lavori di gruppo, i formatori hanno chiesto che i politici fossero sempre presenti proprio perché doveva essere il desiderio, quello che il cambiamento diventi riconosciuto da tutti e co-costruito dalle varie figure" (ASM10, Comune).

Interloquire con l'amministrazione e dunque – direttamente o indirettamente – anche col livello politico significa utilizzare chiavi di lettura professionali per illustrare i bisogni dei cittadini, per favorire la comprensione degli stessi da parte di chi non ha il contatto diretto con le persone e con i contesti territoriali:

Credo che le occasioni in cui, effettivamente, ho il dirigente o l'assessore che partecipa all'equipe di coordinamento che ci chiedono un po' il punto della situazione della città o ancora quando magari ci sono delle tematiche da affrontare, magari ci sono alcuni quartieri della città difficili e che cosa si può fare. Io in quel momento credo di esercitare un ruolo politico perché offro delle lenti, un paio di occhiali ai miei amministratori per interpretare in modo diverso la città, in un modo che loro non avevano mai pensato di vedere" (ASM10, Comune).

Si tratta di un agire determinato da una responsabilità professionale, che riguarda tutti gli assistenti sociali, qualunque posizione essi ricoprano nel-

<sup>3</sup> Ciascun brano di intervista riportato nel testo viene identificato da un codice alfanumerico, composto da una sigla e dal numero progressivo dato alle singole interviste. Nello specifico, la sigla AS indica gli/le assistenti sociali di base, mentre la sigla ASM indica gli/le assistenti sociali che ricoprono ruoli di responsabilità, cioè di natura manageriale (top o middle management: ad esempio dirigenti, assistenti sociali in posizione organizzativa, responsabili/coordinatori di servizio). Dopo il codice è stato inserito anche l'ente di appartenenza.

l'organizzazione. Un agire orientato alla partecipazione, necessario per assumere un ruolo politico. Ecco in proposito quanto afferma un assistente sociale con incarico dirigenziale:

Io voglio sapere chi, quando, perché si fanno le cose e, se non riesco a farle, con chi devo parlare, perché una chiarezza dell'organizzazione aiuta la partecipazione e la partecipazione alla costruzione delle cose è il primo elemento che l'assunzione di una responsabilità richiede a un professionista. Secondo me, perché ci sia una maggiore capacità di interpretazione di un ruolo politico, noi bisogna agire sull'assunzione di responsabilità di tutti i livelli, ognuno per la sua. Quindi, avere chiaro perché siamo in quel luogo, che cosa ci chiede l'organizzazione, i tempi che ho di realizzazione, le regole del mio lavoro e qual è la responsabilità che io mi devo assumere" (ASM27, ASL).

Un tipo di PP che la nostra ricerca ha inteso indagare riguarda il dare voce alle persone, il sostenere gruppi di cittadini affinché loro esprimano il loro punto di vista per influenzare le decisioni degli enti. Le interviste confermano che tale attività è poco diffusa nel lavoro quotidiano. Un'attività "eccezionale" nel senso di "straordinaria", "insolita":

uno strumento eccezionale sarebbe dare potere, dare voce ai cittadini, cioè, permettere una valutazione delle prestazioni (AS 23, Comune).

Il coinvolgimento dei cittadini in tale valutazione risulta in molte realtà assente, o almeno non avviene in modo sistematico, mediante strumenti di rilevazione ad hoc, come ad esempio dei questionari di soddisfazione. Infatti, alla domanda: *"Le è capitato di cercare di "smuovere" qualcosa tramite il coinvolgimento delle persone utenti, per esempio raccogliendo le loro opinioni proprio sui servizi offerti, sull'organizzazione del servizio stesso? Ad esempio tramite questionari?"* un assistente sociale risponde così:

Allora, proprio questionari no, però, riprendendo l'esperienza dei casi sociali, lì le criticità sono emerse in seguito ai colloqui con i cittadini, cioè, non erano i numeri ma i colloqui e la valutazione delle situazioni, di ogni singola situazione (AS29, Comune).

Dunque, sono poco presenti attività di rilevazione e di valutazione, volte a raccogliere le opinioni delle persone fruitrici dei servizi, che abbiano delle ricadute sull'organizzazione dei servizi. Scarsa presenza, tuttavia, non vuol dire assenza totale; non vanno sottovalutate, infatti, azioni come quelle rappresentate da un assistente sociale con ruoli di coordinamento:

Purtroppo non è così consolidato quest'aspetto, però lo abbiamo fatto all'interno di un percorso abbastanza recente perché all'interno di questi progetti regionali di sostegno della povertà (...) abbiamo iniziato raccogliendo le opinioni degli assistenti sociali sull'evoluzione delle persone, poi abbiamo fatto una raccolta delle opinioni delle associazioni di volontariato che ospitano queste persone, in cui hanno fatto delle loro valutazioni sull'andamento del progetto, sui cambiamenti della persona e, successivamente, una collega, che presiede questo processo, ha raccolto la valutazione delle persone stesse (ASM21, Comune).

Nel complesso, non sembra emergere una contrapposizione netta tra attenzione ai bisogni dei cittadini e attenzione ai bisogni delle organizzazioni, tuttavia il peso di queste ultime nei processi di *policy making* è indubbiamente molto consistente. Si tratta di organizzazioni descritte come connotate da gerarchie molto strutturate e spesso da rigidità che possono togliere spazi ad attività di PP. Le gerarchie sono riconosciute necessarie e indiscutibili:

C'è la gerarchia che deve essere rispettata. Nessuno scavalca nessuno (AS25, Comune);

ma si rivelano spesso irrigidite da procedure difficili da cambiare, a volte anche per carenze dei livelli dirigenziali nei servizi pubblici:

è sicuramente necessaria una volontà, una voglia di apportare dei cambiamenti positivi nel lavoro che uno fa. Certamente la sensibilità dell'ente e dei decisori dell'ente dove uno opera è fondamentale perché poi se bloccano sempre tutto... (ASM 05, ASL).

Dunque

le procedure si cambiano. Il punto è il dirigente, perché è colui che può cambiarle quando vuole, tendenzialmente. Per questo dico che c'è anche un problema di livelli apicali. I servizi pubblici, nella maggior parte delle volte, non funzionano perché non abbiamo una dirigenza all'altezza (AS 23, Comune).

Una dirigenza che, in qualche caso, è giudicata severamente:

Il fatto di avere delle persone sopra di noi che non hanno la minima idea, ma non hanno nemmeno il minimo interesse a capirlo che cosa facciamo, dovremmo fare (...) ma sarebbe importante sapessero anche cosa potremmo fare (AS0, Cooperativa sociale).

Il tema delle gerarchie è legato a quello delle rigidità, in relazione ai meccanismi di funzionamento dell'organizzazione e dunque alle configurazioni

delle stesse, che possono influire negativamente sulla PP, ad esempio togliendo tempo a quelle attività di ascolto a contatto diretto con la comunità, coi territori delle città, volte a rilevare bisogni e a proporre conseguentemente risposte attraverso le politiche:

Il tempo del lavoro è un tempo che è stato molto rigido e ingessato rispetto anche all'organizzazione per cui tutto quell'aspetto che ha a che fare con la politica sociale del territorio l'AS lo ha fatto guardando il suo tempo di lavoro. Noi abbiamo il servizio sociale di comunità (...) nelle circoscrizioni (...). Quel servizio sociale di comunità che dovrebbe/avrebbe dovuto continuare a incidere sugli aspetti di politica sociale non ce la fa, non solo per il personale ma anche per una struttura organizzativa che non è flessibile rispetto al fatto che, io faccio un rientro il mercoledì pomeriggio e molte attività vengono svolte per esempio nei pomeriggi dalla comunità (ASM15, Comune).

In una visione complessiva, gli aspetti critici e le rappresentazioni negative non assumono tuttavia un carattere predominante. Nelle interviste vi sono anche rappresentazioni di esperienze che denotano una valorizzazione del servizio sociale – e spazi di autonomia professionale dell'assistente sociale – nelle azioni per la difesa dei diritti e dunque nell'assunzione di un ruolo politico. L'esempio descritto nel brano d'intervista che segue, può aiutare a comprendere questi aspetti:

Questo percorso è partito dal basso, dal lavoro, che poi ha portato ad un progetto, che è stato chiamato "Progetto adulti", e dal quale, ad esempio, non tutte le indicazioni che erano emerse sono state poi tradotte in servizi, ma ad esempio come città e a partire da quel progetto lì e dall'aver portato l'esigenza di sviluppare la progettualità specifica che riguarda i neomaggiorenni, in particolare i giovani fuori famiglia, ci ha portato ad essere uno tra i primi Comuni (...) ad aver prodotto un progetto di questo tipo, ed adesso sono previsti finanziamenti (...). Tuttavia noi abbiamo fatto un progetto un po' più ampio rispetto a quello previsto a livello nazionale perché il nostro progetto riguarda proprio l'accoglienza di giovani (18-25 anni) fuori famiglia, al di là che siano care leavers oppure no; questo per fare un esempio di come sia nato un progetto non perché ci sia stato dato un input dall'alto, non perché (...) ci siano stati dati forti finanziamenti che hanno influenzato fortemente la nostra organizzazione dei servizi, ma è nato all'interno di un percorso di costruzione di elementi di lettura della realtà e di necessità, che ha convinto a mettere fondi di bilancio su questo tema; questo è proprio un esempio che secondo me è calzante rispetto a cosa si intende per ruolo politico e in quale attività si esplicita (ASM21, Comune).

Un ulteriore esempio può essere utile per mettere in evidenza la relazione tra i mutamenti dell'organizzazione, promossi da assistenti sociali sulla base

di valutazioni squisitamente professionali, e l'attenzione ai diritti di specifiche fasce di popolazione, in questo caso dei minorenni:

Nel corso del tempo il servizio, dalla valutazione che veniva fatta all'interno, abbiamo fatto delle richieste e proposte delle modifiche al livello comunale. Faccio un esempio per chiarire questo punto. Inizialmente l'ufficio [centrale] si occupava sia degli affidamenti etero familiari sia degli affidi parentali (...). La tipologia dell'affidamento parentale, proprio per tipologia, è una forma di tutela nei confronti dei minori, è differente rispetto a quella etero-familiare perché le dinamiche che ci sono in famiglia sono diverse perché, comunque, non si fa una campagna pubblicitaria per cercare parenti che si occupano dei propri cari, è una tipologia di servizio differente proprio perché probabilmente (...) è più utile spostare [dagli uffici centrali] sul territorio e quindi avvicinare sempre di più al cittadino. Su questa nostra valutazione, sui carichi di lavoro e su tutta una serie di valutazioni si è deciso di coinvolgere la posizione organizzativa, (...) la dirigenza, nel chiedere uno spostamento di questa tipologia di utenza sul territorio considerato che non era mai stato fatto (AS17, Comune).

Gli esempi che abbiamo citato richiamano esperienze analoghe, illustrate anche da altri intervistati, che evidenziano una motivazione della "base" a spendersi per il miglioramento delle politiche della propria organizzazione, dato confermato dall'analisi dei questionari. Al tempo stesso, in altre interviste, sono emerse posizioni più sfumate, di assistenti sociali meno determinati all'azione e poco propensi ad agire per il cambiamento:

penso che sia molto importante il lavoro da fare, da poter far vedere in modo delicato per non rischiare poi di passare per colui o colei che vuole in qualche modo cambiare un'organizzazione, perché, insomma, bisogna fare attenzione, perché poi il messaggio può essere sbagliato, non sarebbe più un passaggio politico, sarebbe un'altra cosa (AS29, Comune).

Ci sembra opportuno, a conclusione di questa analisi, riprendere uno dei temi chiave con cui abbiamo iniziato, cioè quello dei fattori che possono ostacolare azioni di PP nell'organizzazione. Tra di essi ve n'è uno particolarmente importante, secondo la prospettiva degli intervistati, cioè il rischio di una scarsa valorizzazione della figura dell'assistente sociale, determinata ad esempio dall'assenza di una dimensione di gruppo che promuova un confronto coi livelli superiori o da ruoli apicali che non considerano il valore delle risorse umane e professionali dei livelli inferiori:

Gli ostacoli credo che siano più legati alla volontà o meno dell'organizzazione di far contare i professionisti, cioè alla valorizzazione o meno. Se non vengono valorizzati gli operatori, salvo che per gestire le singole situazioni e se non c'è un

gruppo, non ci sono livelli intermedi, dedicati a raccogliere, a rendere visibile al politico, al dirigente e ai diversi livelli, questo, credo sia un problema. (...) credo che sia ostacolante non avere confronto e non avere gruppi di riferimento dentro cui riversare queste piccole pratiche che fa il singolo e che non ci siano gruppi che possano rappresentare, in qualche modo, ciò che non riguarda solo il singolo, o un gruppo che può agire una mediazione e facilitare i rapporti tra individuo e decisore. La difficoltà, se vogliamo, è nell'uso di strumenti di rappresentazione; quindi, il non essere degli esperti nella presentazione delle cose a cui però si potrebbe sopperire... (ASM30, Comune).

## 5. Discussione e conclusioni

I partecipanti alla ricerca hanno restituito l'immagine di una comunità professionale idealmente orientata al mandato professionale rispetto al ruolo politico dell'assistente sociale, ma certamente in difficoltà nel tradurlo in pratica, per diverse ragioni, tra le quali i fattori organizzativi sembrano avere un ruolo rilevante. L'analisi bivariata ha confermato ciò che è evidenziato nella letteratura internazionale, ovvero il ruolo cruciale del supporto organizzativo alle attività di PP (Weiss-Gal e Gal, 2020; Hardina, 1995); gli assistenti sociali non si muovono in un vuoto, più spesso sono assunti nel ruolo di dipendenti e, in assenza di legittimazione, le azioni di PP non possono svolgersi, o devono prendere la forma di tentativi informali di sensibilizzazione. L'assenza di una cultura organizzativa che promuove il riconoscimento dell'importanza di azioni a livello macro influenza sia il pensiero, sia le possibilità dei professionisti sul campo.

Le interviste rivelano una gamma diversificata di punti di vista tra gli assistenti sociali. Così, alcuni manifestano un atteggiamento più attivo e decisamente favorevole a attività per promuovere il riconoscimento di problemi sociali come questioni collettive, mentre altri esprimono cautela e posizioni più moderate, indipendentemente dal ruolo che ricoprono all'interno dell'organizzazione.

Emerge, in generale, e in linea con i risultati di quanto emerso da un'altra ricerca nel contesto nazionale (Tousijn e Dellavalle, 2017), un'influenza che sembra avere un impatto relativamente debole da parte degli assistenti sociali sulle politiche dell'organizzazione, non tanto per frequenza di azioni (o tentate azioni), né per motivazione, ma per il diffuso misconoscimento di tale attività negli enti e di un effettivo potere di incidere sulle politiche. Nella maggior parte dei contesti organizzativi non è formalmente riconosciuto uno spazio legittimato per le PP e in generale il mandato delle organizzazioni del welfare sembra vincolare a interventi a livello micro. I partecipanti riconoscono la propria responsabilità di portare all'attenzione dei

decisori problemi sociali che coinvolgono gruppi di popolazione, percentuali rilevanti di rispondenti si dedicano a tale attività, ma lo fanno più spesso in spazi informali, come evidenziato anche in studi condotti in altri Paesi (Weiss-Gal *et al.*, 2018).

I dati evidenziano, inoltre, una prevalenza di enti caratterizzati da rigidità degli assetti organizzativi e un elevato accentramento delle decisioni. Tale caratteristica è probabilmente influenzata anche da fattori “di sistema”, tra cui la storia delle organizzazioni del pilastro sociale del welfare italiano, ancorato per lungo tempo a modelli categoriali e prestazionali, e influenzato dalla più recente diffusione di logiche manageriali (Freidson, 2001), che pongono ancora maggiore enfasi sugli aspetti burocratico-amministrativi, oscurando le dimensioni relazionali e di cura del lavoro con le persone e le comunità, più tipiche delle professioni sociali. Queste variabili possono in parte spiegare anche le discrepanze percepite dai rispondenti tra il mandato professionale e quello dell’ente, rilevate nell’analisi dei dati sia quantitativi che qualitativi.

In strutture fortemente gerarchiche, maggior potere è riconosciuto a assistenti sociali in ruoli di responsabilità, che hanno più *chance* di influenzare decisori e *policy makers* nelle diverse fasi della formulazione o dell’implementazione delle politiche. Anche i modi in cui i singoli responsabili e dirigenti interpretano il loro ruolo di leader sembra fare la differenza, garantendo o meno lo spazio per la partecipazione e l’innovazione, le cui *chance* di realizzazione paiono estremamente variabili in relazione a interpretazioni personali e a fattori organizzativi e istituzionali.

In conclusione, questo contributo evidenzia la necessità di agire sulle variabili che nei contesti organizzativi e nelle politiche impediscono di riconoscere l’azione degli assistenti sociali a livello macro e il loro ruolo cruciale nel mediare le istanze tra i cittadini e le istituzioni che dovrebbero promuoverne il benessere. Rimettere al singolo assistente sociale la responsabilità di contrastare il sistema comporta, oltre al rischio di colpevolizzazione dei professionisti, anche l’oscuramento di responsabilità pubbliche che solo un’azione collettiva può riuscire a evidenziare e implicare. Resta la responsabilità di ciascun assistente sociale di promuovere e impegnarsi in azioni comuni, negli enti e al loro esterno, in grado di sostenere la costruzione di un pensiero e un’azione volti a valorizzare e tradurre in pratica un’etica della cura e della solidarietà, coerenti con il mandato professionale.

In prospettiva futura, andranno percorse nuove piste di ricerca, necessarie a comprendere la prospettiva di tutti gli attori coinvolti nell’arena politica, per capire più a fondo le relazioni di potere implicate e le possibilità di azione che possono aprirsi, anche in relazione alle nuove sfide poste dalle transizioni ecologica e digitale.

È auspicabile, infine, la promozione di un dibattito internazionale sui temi sviluppati in questo capitolo, che adotti sempre più un approccio comparativo, volto a generare contaminazioni, condivisioni di esperienze, diffusione di conoscenze anche in ambito non accademico, tra i professionisti che nelle organizzazioni lavorano quotidianamente.

## Bibliografia

- Albano R., Dellavalle, M., a cura di (2013), *Organizzare il servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- Almog-Bar, M., & Schmid, H. (2014), “Advocacy activities of nonprofit human service organisations: A critical review”, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 43: 11–35.
- Campanini A. (2002), *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Campanini A. (2022), “Policy practice”, in Campanini A., a cura di, *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Cardano M. (2003), *Tecniche di ricerca qualitativa: percorsi di ricerca nelle scienze sociali*, Carocci, Roma.
- Cellini G, Dellavalle M. (2022), *Il processo di aiuto del servizio sociale*, Giappichelli, Torino.
- Corbin, J. (1991), Anselm Strauss: an intellectual biography, in Maines D.R., *Social organization and social process. Essay in honor of Anselm Strauss*, de Gruyter, New York.
- Evans, T. (2010), *Professional Discretion in Welfare Services*, Aldershot, Ashgate.
- Evans, T. (2013), “Organisational Rules and Discretion in Adult Social Work”, *The British Journal of Social Work*, 43, 4: 739–758.
- Freidson, E. (2001), *Professionalism. The Third Logic*, University of Chicago Press, Chicago.
- Hardina, D. (1995), “Do Canadian social workers practice advocacy?”, *Journal of Community Practice*, 2(3), pp. 97–121.
- Hughes M., Wearing, M. (2007), *Organisations and management in social work: everyday action for change*, SAGE, London.
- Jansson, B, Nyamathi, A., Heidemann, G., Bird, M., Rogers Ward, C., Katherine Brown-Saltzman, K., Duan, L., Kaplan, C. (2016), “Predicting Levels of Policy Advocacy Engagement Among Acute-Care Health Professionals”, *Policy, Politics, & Nursing Practice*, 17,1: 43–55.
- Fargion S. (2008), *Il metodo del servizio sociale. Analisi dei casi e ricerche*, Carocci, Roma.
- Fargion S. (2018), “Social work promoting participation: reflections on policy practice in Italy”, *European Journal of Social Work*, 21,4: 559-571.
- Tousijn W., Dellavalle M., a cura di (2017), *Logica professionale e logica manageriale: una ricerca sulle professioni sociali*, Il Mulino, Bologna.

- Weiss-Gal, I., Gal, J., Schwartz-Tayri, T., Gewirtz-Meydan, A. & Sommerfeld, D. (2018), "Social workers' policy practice in Israel: internal, indirect, informal and role contingent", *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2018.1499614
- Weiss-Gal, I., & Levin, L. (2010), Social workers and policy practice: An analysis of job descriptions in Israel, *Journal of Policy Practice*, 9, 183–200
- Weiss-Gal, I., Gal, J. (2020), "Explaining the policy practice of community social workers", *Journal of Social Work*, 20, 2, 216-233.

## 4. *Formazione e competenze alle policy practice* \*

di Giovanni Cellini<sup>1</sup>, Urban Nothdurfter<sup>2</sup>, Marta Pantalone<sup>3</sup>

### 1. Introduzione e riferimenti al dibattito

L'interesse per una dimensione politica del mandato professionale e una maggiore attenzione per il coinvolgimento degli assistenti nelle diverse forme di *policy practice* (PP) si esprimono attraverso riferimenti più espliciti al contributo che gli assistenti sociali possono dare non solo nell'implementazione delle politiche, ma anche nei processi della loro costruzione in contesti istituzionali su varia scala (Gal & Weiss-Gal, 2013; 2022; Klammer *et al.*, 2020). Viene evidenziata la posizione strategica degli assistenti sociali che sono a diretto contatto con i bisogni e i mondi di vita delle persone e impegnati nell'implementazione delle politiche di cui conoscono l'impatto su persone e comunità. Si sottolinea che da questa posizione nasce una consapevolezza specifica che alimenta il ruolo vitale che gli assistenti sociali possono svolgere nelle diverse forme di PP all'interno di un'arena dinamica in cui utilizzano le loro conoscenze ed esperienze per incidere su processi decisionali e di *policy making* in linea con i valori della professione. Questa dimensione viene sottolineata come responsabilità etico-deontologica e come parte integrante dell'agire professionale.

Nonostante un ampio consenso e un crescente dibattito sul ruolo della PP nel servizio sociale (Gal e Weiss-Gal, 2015; Weiss-Gal, 2017; Klammer *et*

\* Il capitolo è frutto del confronto e del lavoro condiviso tra gli autori. Per esigenze formali di attribuzione, il paragrafo 1 è stato scritto da Urban Nothdurfter, i paragrafi 2 e 4 da Giovanni Cellini e il paragrafo 3 da Marta Pantalone.

<sup>1</sup> Università degli Studi di Torino, Dipartimento di Culture, Politica e Società.

<sup>2</sup> Libera Università di Bolzano, Facoltà di Scienze della Formazione.

<sup>3</sup> Università degli Studi di Bergamo, Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere.

al., 2020; Gal & Weiss-Gal, 2023), la questione delle conoscenze e competenze di cui gli assistenti sociali necessitano per agire in modo efficace in tal senso è spesso poco esplicitata e ancora discussa in modo limitato nei dibattiti riguardanti la formazione di servizio sociale. Per impegnarsi efficacemente in attività di PP, gli assistenti sociali necessitano di un insieme di competenze e di una formazione che metta loro in grado di analizzare le politiche esistenti e di partecipare attivamente a un loro miglioramento nelle diverse arene e nelle diverse fasi del *policy making* (Weiss-Gal, 2016). Nel contesto statunitense, il *Council on Social Work Education* (CSWE) definisce la PP come attività professionale rivolta a influenzare lo sviluppo, l'implementazione e la valutazione delle politiche per promuovere la giustizia sociale e migliorare il benessere di individui, famiglie e comunità (CSWE, 2022). Questa definizione evidenzia il ruolo cruciale degli assistenti sociali nel colmare il divario tra il lavoro diretto con le persone e i processi di cambiamento sistemico su scala più larga. Sottolineando le sue diverse forme, anche Gal e Weiss-Gal parlano di PP come uso mirato di conoscenze, competenze e valori del servizio sociale per influenzare la definizione, l'attuazione e la valutazione delle politiche con l'obiettivo di contribuire a un loro miglioramento in linea con i principi del servizio sociale e finalizzato alla promozione dei diritti delle persone che incontrano i servizi sociali (Gal e Weiss-Gal, 2022). Già queste definizioni indicano ambiti di conoscenze e competenze necessarie per attività efficaci di PP, tra cui competenze di ricerca e di analisi delle politiche, competenze per attività di *advocacy* e comunicazione efficace, capacità di collaborazione e *leadership* nonché lo sviluppo di un pensiero critico-riflessivo.

Per quanto riguarda il dibattito sulla formazione alle diverse forme di PP, il contributo più sistematico ed esaustivo è sicuramente dato da una revisione sistematica della letteratura di Weiss-Gal (2016) che analizza i contributi su questo tema nella produzione internazionale di servizio sociale tra il 1970 e il 2014. Weiss-Gal sottolinea l'importanza della formazione e dello sviluppo di competenze esplicite che gli assistenti possono mettere in campo per fare PP in modo efficace. La revisione ha identificato 113 pubblicazioni di studiosi provenienti da Australia, Canada, Israele, Sudafrica, Regno Unito e Stati Uniti e confermato una marcata crescita dell'interesse per la formazione alla PP nel periodo considerato. Weiss-Gal evidenzia che il dibattito si concentra sulla descrizione di elementi formativi dedicati alla PP e sulla loro collocazione all'interno dei curricula, su diverse raccomandazioni e strategie didattiche per la formazione alla PP, su strumenti di valutazione delle competenze e sulla disponibilità degli studenti di servizio sociale a impegnarsi in questo senso. Weiss-Gal sottolinea, inoltre, il forte carattere descrittivo di tanti contributi e la necessità sia di una maggiore riflessione concettuale sia

di ricerche per ottenere delle evidenze empiriche che possano orientare la formazione alla PP. Secondo Weiss-Gal una formazione coerente richiede un ancoramento trasversale del tema nei curricula e la sua integrazione nei diversi elementi formativi affinché gli studenti possano sviluppare e sperimentare le competenze necessarie (Weiss-Gal, 2016).

In uno studio israeliano, Weiss-Gal e Savaya (2012) presentano la valutazione di un seminario di tipo laboratoriale (*hands-on*) che si estende su tre semestri di un percorso di formazione a livello magistrale (*Master of Social Work*). Le autrici evidenziano come tale percorso, da un lato, abbia aumentato il senso di autoefficacia dei partecipanti e il loro effettivo coinvolgimento in attività di PP, dall'altro, abbia portato una serie di benefici non solo ai partecipanti ma anche ai loro rapporti e contesti di lavoro.

L'importanza di prevedere degli elementi formativi in cui gli studenti possano fare delle esperienze concrete di PP è sottolineata anche da uno studio, spesso citato, condotto in Australia da Zubrzycki e McArthur (2004). Il contributo presenta un modello didattico che collega lezioni sul tema con attività di tipo laboratoriale in cui vengono coinvolti dei professionisti esperti in tema di PP. Lo studio riporta un riscontro molto positivo degli studenti, un aumento della loro fiducia nelle competenze acquisite e un maggiore riconoscimento dell'importanza di attività di PP nella pratica professionale. Presentando questa esperienza, le autrici sottolineano la necessità di sviluppare strategie e format didattici che possano combinare le componenti teorico-concettuali con attività di sperimentazione e riflessione dell'esperienza (Zubrzycki e McArthur, 2004).

Un esempio più recente di uno studio che valuta un programma di *policy advocacy* viene presentato in un articolo di Schwartz-Tayri e colleghi (2021). Partendo dal fatto che negli Stati Uniti elementi formativi mirati allo sviluppo di competenze di PP sono definiti come standard e requisito per l'accreditamento dei corsi di studio dal *Council on Social Work Education* (CSWE), lo studio presenta la valutazione di un corso di *advocacy* politica utilizzando un disegno di ricerca basato su un pre/post-test volto ad analizzare il legame tra il corso e il cambiamento nella motivazione degli studenti a impegnarsi in attività di *advocacy* politica. Lo studio suggerisce che l'inclusione di corsi sull'*advocacy* politica nella formazione e socializzazione professionale dei futuri professionisti è un approccio promettente per aumentare il loro impegno attivo in attività di PP come previsto dal CSWE (Schwartz-Tayri *et al.*, 2021).

Anche in contesti come quello statunitense, in cui vengono definiti degli standard per la formazione alla PP, il quadro complessivo si presenta comunque in modo assai variegato. Un recente studio, basato sui dati della *survey* annuale del CSWE, riporta il quadro della formazione alla PP nei corsi di

studio in servizio sociale negli Stati Uniti (Pritzker & Giraldo-Santiago, 2023). Nonostante la presenza di standard definiti a livello federale, i risultati indicano che la quantità e il carattere degli elementi formativi previsti per la formazione alla PP dipendono molto dai singoli corsi di studio. Prendendo in considerazione corsi dedicati, elementi di carattere laboratoriale ed esperienze di formazione sul campo, lo studio rileva una sostanziale variabilità dei programmi, non per ultimo anche relativi alla preparazione dei docenti e alla loro esperienza in attività concrete di PP (Pritzker & Giraldo-Santiago, 2023).

Per quanto riguarda il contesto italiano, Campanini e Facchini (2013) hanno constatato una sostanziale assenza di elementi formativi dedicati in modo specifico al tema della PP e allo sviluppo delle rispettive competenze dei futuri professionisti, giungendo a conclusioni alquanto negative rispetto alla considerazione della PP nel servizio sociale in Italia. La mancanza di un coinvolgimento dei professionisti assistenti sociali italiani in attività di PP, almeno nelle sue forme esterne e più esplicite, è stata evidenziata anche da altri studi che hanno indicato la limitata partecipazione degli assistenti sociali sia in attività di pianificazione e programmazione a livello locale (Fargion, 2018) sia in attività di attivismo a supporto di iniziative di persone utenti dei servizi e altri movimenti sociali riscontrabili invece in altri paesi europei (Guidi, 2020). Per quanto riguarda la formazione di servizio sociale nel contesto italiano, Bertotti (2021) ricorda alcune caratteristiche, come il limitato numero di crediti formativi previsti per gli insegnamenti di servizio sociale e i tirocini formativi nonché una mancanza di docenti di servizio sociale strutturati in accademia, che ostacolano il rafforzamento della formazione, la connessione tra le sue diverse componenti e l'integrazione di saperi teorici con saperi che si sviluppano nell'esperienza, in una circolarità continua di mutuo accrescimento. Queste condizioni sicuramente non aiutano a sviluppare nei percorsi di formazione maggiori competenze di PP che i futuri professionisti possano mettere in campo in modo efficace. Allo stesso tempo è utile ricordare che ci sono diverse forme di espressione di un ruolo politico della professione che possono variare lungo un continuum di azioni diverse e di forme di impegno più implicite o esplicite. In questo senso, la sola presenza di elementi riconoscibilmente dedicati al tema specifico della PP nei percorsi formativi sicuramente non riesce a dare un quadro esaustivo rispetto alle conoscenze e alle competenze degli assistenti sociali per impegnarsi in attività di PP.

Il lavoro di ricerca presentato in questo capitolo permette un'analisi più differenziata delle diverse attività di PP in cui gli assistenti sociali sono coinvolti e un maggiore approfondimento anche rispetto al tema delle conoscenze acquisite e delle competenze percepite. Sia nelle interviste esplorative sia nel

questionario sono state affrontate le questioni della preparazione e della percezione delle competenze degli assistenti sociali per un loro impegno nelle diverse forme di PP. I seguenti paragrafi presentano i risultati della ricerca su questi aspetti.

## **2. Formazione e competenze nelle interviste esplorative**

La scelta di affrontare nella ricerca il tema della formazione alla PP è connessa alla rilevanza che la formazione nel servizio sociale nel suo complesso ha assunto nella ricerca scientifica. La nostra ricerca si propone di contribuire a questa produzione scientifica soffermandosi su un tema specifico, non sempre al centro della ricerca sulla formazione degli assistenti sociali. Le interviste hanno consentito di affrontare la tematica in forma discorsiva (v. capitolo precedente), modalità che può facilitare la comprensione di concetti complessi.

Dall'analisi delle interviste, infatti, un primo aspetto da evidenziare è proprio la complessità del concetto di PP - rilevabile anche dalla letteratura - che pare connessa alla difficoltà di rappresentare in modo non indefinito il ruolo politico svolto nell'attività professionale. La scelta del gruppo di ricerca, che aveva prefigurato tali difficoltà, è stata quella di leggere, all'inizio dell'intervista, l'articolo 50 del Codice deontologico (v. capitoli precedenti), in modo da agevolare l'avvio di un discorso. L'idea è stata quella di partire da un dettato che si riferisce in modo diretto alle pratiche ed alle competenze richieste all'assistente sociale, verosimilmente più "familiare" al professionista e meno astratto rispetto a definizioni di carattere teorico-metodologico tratte dalla letteratura, in modo da facilitare l'interazione discorsiva col ricercatore.

La difficoltà di rappresentare le diverse forme di PP presuppone il bisogno di conoscerne il significato e soprattutto la capacità di "riconoscerle". Per acquisire tale capacità la formazione assume un ruolo chiave:

Io credo sia proprio la formazione ad avere una funzione cruciale, a dare un nome a quello che si fa e fare un collegamento con la policy practice. Se tu fai qualcosa che per te è normale e non ti rendi conto che è quello, allora pensi di non farla e invece la fai; quindi, la formazione ti aiuta a dare un nome a quello che fai (ASM22, ASL<sup>4</sup>).

<sup>4</sup> Come nei capitoli precedenti, ciascun brano di intervista riportato nel testo viene identificato da un codice alfanumerico, composto da una sigla e dal numero progressivo dato alle singole interviste. Nello specifico, la sigla AS indica gli/le assistenti sociali di base, mentre la

Nelle interviste sono emersi contenuti interessanti sia sulla formazione universitaria che sulla formazione continua, che assumono entrambe un ruolo cruciale.

Rispetto alla formazione universitaria, sono emersi significativi nodi critici. Vi è la percezione diffusa di una formazione che non dà adeguato spazio alla PP. In tal senso vi sono rappresentazioni di carenze nella propria esperienza formativa.

È un pezzo che un po' manca. Sai quello che hai studiato però poi non posso dire che ho ricevuto formazione specifica (AS04, ASL)

E dunque vi è

un bisogno formativo specifico: è necessario fornire agli assistenti sociali gli strumenti per esercitare in una dimensione (...) per sapere come parlare ai decisori (ASM22, ASL).

Una necessità di cui tener conto fin dall'inizio della formazione al servizio sociale:

c'è un gap 'a monte' (AS23, Comune).

Con riferimento sia alla propria formazione ricevuta sia a ciò che l'intervistato conosce dell'attuale formazione universitaria al servizio sociale, emerge in modo diffuso la percezione di una mancanza di insegnamenti specifici sulla PP e dunque la carenza dei piani di studio.

Su questi aspetti è da notare che diversi intervistati hanno o hanno avuto esperienza di formatori nelle università, da "esterni", attraverso incarichi a contratto. Questo ha consentito di raccogliere punti di vista interessanti sulla didattica da parte di coloro che l'hanno svolta, che mettono in evidenza la necessità di cambiare qualcosa, per permettere a giovani di sviluppare meglio la capacità di interrogarsi sulla complessità e sul significato delle politiche, presupposto necessario per acquisire conoscenze in tema di PP:

Devi strutturare la didattica in modo diverso: io faccio didattica frontale e qualche laboratorio ma questo mi sono resa conto che non lascia niente ai ragazzi, cioè, non dà loro la capacità di interrogarsi sulle cose; quindi, bisogna anche pensare la

sigla ASM indica gli/le assistenti sociali che ricoprono ruoli di responsabilità, cioè di natura manageriale (top o middle management: ad esempio dirigenti, assistenti sociali in posizione organizzativa, responsabili/coordinatori di servizio). Dopo il codice è stato inserito anche l'ente di appartenenza.

didattica in modo che dia la possibilità ai ragazzi di sviluppare quelle capacità critiche che poi li porteranno a interrogarsi quando nel lavoro intercetteranno qualcosa che non va. Non serve che sappiano a memoria la legge 328 quando poi di fronte a una persona senza fissa dimora non mi sanno problematizzare il fatto che quello che tu le stai offrendo porta a “decapacitarla” ulteriormente (AS23, Comune).

L’enfasi sulle attività di pensiero è presente in diverse interviste, in cui emerge il bisogno di “riflessività politica” (diversa da una riflessività introspettiva e di mindfulness). Alcune rappresentazioni mettono in luce i rischi di una formazione che si concentri troppo sulle caratteristiche delle prestazioni del sistema di *welfare* piuttosto che sulla lettura e sull’analisi dei processi che hanno portato a determinate scelte in tema di politiche sociali:

E poi c’è la questione fondamentale: la formazione negli ultimi anni degli assistenti sociali è stata spinta di più sul prestazionismo e meno sul pensiero (ASM11, Comune).

Si mettono in evidenza, dunque, i limiti degli insegnamenti troppo incentrati sull’erogazione delle prestazioni alla singola persona utente, nell’ambito di uno “sbilanciamento” della formazione sulla dimensione individuale del servizio sociale. Una parte degli intervistati rappresenta infatti una formazione metodologica molto (troppo) centrata sul caso individuale, che metterebbe in ombra la PP:

negli ultimi anni si parla di più di metodi e (...) formazione per l’accompagnamento del singolo” (ASM22, ASL).

Emergono, in tal senso, esperienze di chi non ha fatto ad esempio

un corso di politica sociale che mi insegnava ad analizzare criticamente l’impatto sulle persone con cui lavoro come parte del mio lavoro (...) Forse più [una formazione sul] lavoro sul caso, (...) Sì, un po’ più questo. Quel tipo di formazione a me è mancata proprio (AS04).

Le critiche al sistema formativo coinvolgono sia il percorso triennale che la laurea magistrale, che non apporterebbe contenuti “robusti” in termini di formazione alla PP:

Ma la formazione ha fatto poco in tal senso. Qualcosa negli ultimi anni ma poco. Anche la differenza tra chi ha fatto solo la triennale e chi la specialistica è quasi solo formale. I contenuti e le conoscenze che avrebbero dovuto acquisire dal punto di vista di gestione e manageriale degli enti non ci sono nei fatti (AS17, Comune).

La durata della formazione universitaria, dunque, inciderebbe poco sulla solidità delle conoscenze e delle competenze acquisite sulla PP. Eppure, secondo alcuni, l'ottica della PP dovrebbe caratterizzare fortemente i profili professionali che una laurea magistrale è chiamata formare:

si dovrebbe anche lì non tanto nelle triennali ma nelle specialistiche dare proprio una direzione legata all'aspetto della progettazione, della capacità di leggere il territorio e di incidere negli aspetti politici (AS15).

In tale cornice, il livello di conoscenze e di competenze percepite sulla PP appare complessivamente piuttosto debole, sebbene l'esperienza sul campo possa essere un terreno di apprendimento, soprattutto in servizi e territori più "virtuosi".

Qualche posizione, soprattutto di chi ha maggiore esperienza "generazionale", mette in relazione la carenza di formazione sulla PP con fattori di natura storica, proponendo una visione quasi "nostalgica", secondo cui in passato la formazione al servizio sociale sarebbe stata più attenta alla dimensione politica dell'agire professionale:

Il ruolo politico io lo vivo anche a livello generazionale, e ho avuto anche la fortuna di essere formata dal Cepas, mi porto dietro una tradizione politica più estesa della definizione del Codice deontologico (AS03, Comune).

Ai miei tempi c'era una formazione particolare, si parlava di operatori impegnati nella politica sociale ma con questo filo molto sottile legato al fare politica (ASM15, Comune).

Diversamente, vi sono professionisti di esperienza che non riportano differenze tra passato e presente.

Le critiche o, meglio, le carenze rappresentate in merito al sistema formativo universitario si estendono anche alla formazione continua. La gran parte degli intervistati afferma di non aver svolto da professionista percorsi formativi specifici sulla PP:

di solito la formazione [continua] su questo aspetto politico (...) non mi sembra che venga affrontata. Nemmeno nelle FAD di questi ultimi anni (AS13, Comune).

Diversi intervistati, tuttavia, evidenziano la possibilità di formarsi su tematiche ritenute direttamente connesse al ruolo politico, come ad esempio il lavoro di comunità; in tale dimensione dell'intervento sociale diversi intervistati vedono spazi per individuare i bisogni collettivi su cui agire, interloquendo – direttamente o indirettamente – con chi ha responsabilità politiche

nel sistema dei servizi. L'accesso a simili percorsi sembra dipendere principalmente da scelte individuali, più che da linee di indirizzo che la professione si è data in termini di formazione continua. In tale ottica, le competenze sulla PP possono essere determinate da una formazione personale, anche post-lauream:

Ognuno nella formazione personale si è cercato le strade dove vuole andare ad approfondire, anche in base ai percorsi formativi dopo la laurea» (AS03, Comune).

Provando a tracciare un quadro d'insieme, si rilevano senz'altro limiti e carenze dovute all'impianto complessivo della formazione universitaria e di quella continua, nel quale l'attenzione alla PP appare residuale o comunque molto meno presente rispetto a quella che si ha su altre tematiche.

Appaiono molto interessanti quelle rappresentazioni che riconducono solo in parte al sistema formativo universitario la responsabilità di formarsi alla PP. Vi è infatti un panorama di caratteristiche individuali che possono avvicinare o allontanare l'assistente sociale dall'attenzione alla PP e, dunque, per tornare a quanto ricordavamo all'inizio del paragrafo, al dettato del codice deontologico. L'interesse personale, in tal senso, assume una funzione primaria:

no, su certe cose deve intervenire la curiosità personale. L'università ti dà le basi, almeno per come ho fatto io la triennale, poi tutto quello che so è perché sono stata curiosa. Prima studi e poi metti in pratica, l'università ti dà la forma mentis, ma poi è un qualcosa di personale (ASM06, Comune).

Le riflessioni sulla formazione e sull'acquisizione di competenze riguardano in qualche caso anche le prospettive future, con l'auspicio di promuovere maggiore diffusione di conoscenza sulla PP:

bisogna spendersi di più sulla formazione degli assistenti sociali su questi livelli, su queste capacità d'azione (ASM11, ASL).

Guardando al futuro vi è un ulteriore aspetto che emerge dalle interviste, cioè la necessità di un lavoro di carattere culturale che possa promuovere la PP nella professione. In merito alle carenze formative, infatti, un intervistato sottolinea come "interferisca tanto anche la formazione culturale" (AS29), che tuttavia non può riguardare solo il singolo, ma la cultura professionale collettiva.

In questa prospettiva, pare coerente con le rappresentazioni degli intervistati l'importanza di promuovere, attraverso la formazione (sia universitaria che continua) un coinvolgimento attivo degli assistenti sociali nel processo

di sviluppo di una consapevolezza politica. Questa risulta fondamentale per tradurre i principi e i valori fondamentali del servizio sociale in azioni concrete nel contesto quotidiano. È cruciale, dunque, che gli assistenti sociali collaborino per definire strategie efficaci, condivise e adattabili, in grado di affrontare le molteplici sfide che caratterizzano la società contemporanea. In un'ottica di PP tali strategie dovrebbero mirare a promuovere l'inclusione, ridistribuire le risorse in modo equo, favorire la promozione personale e comunitaria, garantire la tutela dei diritti e facilitare l'integrazione delle diverse prospettive e identità presenti nelle comunità locali (Campanini, 2022; Lazzari, 2013).

### **3. La percezione di essere stati formati e di essere competenti nelle attività di policy practice nei risultati della *survey* nazionale**

Questo paragrafo analizza i dati raccolti attraverso le domande del questionario volte ad indagare la formazione alla PP e le competenze di PP per come sono percepite dai partecipanti alla rilevazione. In altre parole, si è cercato di rilevare quanto il professionista assistente sociale senta di essere stato formato in materia di PP negli anni della formazione universitaria<sup>5</sup> e quanto si percepisca competente nel porre in essere azioni che favoriscono la PP<sup>6</sup>.

Le azioni che supportano l'attività di PP sono state definite a partire dalla distinzione tra PP interna/esterna e, in seguito, alla definizione di aree in relazione alle quali tali azioni possono essere esercitate (Tab. 1).

*Le azioni di PP interna* fanno riferimento alla capacità di garantire la tutela (o l'ampliamento) dei diritti mediante attività di ricerca, progettazione e valutazione che vadano oltre il lavoro sul caso, interpretando le difficoltà di singole persone all'interno dei più ampi contesti che le producono, fino a proporre soluzioni per il miglioramento dell'organizzazione del servizio nel quale si lavora, affinché possa rispondere a bisogni insoddisfatti comuni a più persone utenti. Si tratta della capacità di dare voce e difendere gli interessi e i diritti di persone in posizione di svantaggio all'interno del proprio servizio o contesto organizzativo. Tra le azioni che supportano la PP interna vi è anche la capacità di costruire alleanze, motivare e mobilitare colleghi e

<sup>5</sup> Domanda: "Nei Corsi di Laurea in Servizio Sociale, di Diploma Universitario in Servizio Sociale (DUSS) o nelle Scuole dirette a fini speciali, quanto senti di essere stato formato in merito a...".

<sup>6</sup> Domanda: "In generale, quanto ti senti competente a svolgere le seguenti azioni?". Per ciascuna competenza, i rispondenti avevano a disposizione una scala del tipo: molto, abbastanza, poco, per niente.

altri professionisti a sostenere una causa rilevante per le persone che accedono ai servizi.

Le azioni di *PP esterna*, invece, fanno riferimento alla capacità di organizzare campagne di sensibilizzazione su un problema comune a più persone utenti (*advocacy* sociale), formulando analisi critiche delle variabili che, nelle comunità e nelle organizzazioni, producono processi di esclusione, ma anche di parlare davanti ad un pubblico, sostenendo e difendendo i propri argomenti e, infine, di utilizzare i media per influenzare l'azione dei decisori politici o per aumentare la visibilità di questioni sociali.

Tab. 1 – Le azioni che supportano la PP degli assistenti sociali

Tipo di PP	Area	Azione
Interna	RICERCA, PROGETTAZIONE, VALUTAZIONE	Raccogliere, elaborare e utilizzare dati relativi alle caratteristiche delle persone-utenti o ad un fenomeno/problema sociale
	MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO	Programmare, progettare e valutare servizi ed iniziative finalizzate a rispondere a bisogni insoddisfatti comuni a più persone utenti
	ADVOCACY di CASO	Dare voce, promuovere e difendere i diritti di una persona-utente
	COSTRUZIONE DI ALLEANZE (COALITION BUILDING)	Creare e sostenere nel tempo le collaborazioni tra diversi professionisti e organizzazioni/enti finalizzate a influenzare le politiche di intervento
Esterna	ADVOCACY SOCIALE	Organizzare campagne di sensibilizzazione su un problema comune a più persone utenti
	ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE	Analizzare criticamente una politica pubblica (principi ispiratori, esiti, sostenitori/oppositori ecc.) e l'organizzazione di un servizio (struttura e dinamiche organizzative, distribuzione del <i>budget</i> , ecc.)
	PARLARE IN PUBBLICO	Parlare davanti ad un pubblico (es. a un seminario, in un gruppo di lavoro), sostenere e difendere i propri argomenti
	ATTIVISMO DIGITALE	Utilizzare i media per influenzare l'azione dei decisori politici o per aumentare la visibilità di questioni sociali

Già ad una prima analisi di tipo monovariato emergono risultati interessanti (Tab. 2).

Tab. 2 – Percezione di essere stato formato e di essere competente nelle attività a supporto della PP (val. %)

		Molto	Abba- stanza	Poco	Per niente
Raccogliere, elaborare e utilizzare dati relativi alle caratteristiche delle persone utenti o ad un fenomeno/problema sociale	Forma- zione	7,2	47	39,9	5,9
	Compe- tenza	8,8	61,1	27,3	2,8
Programmare, progettare e valutare servizi ed iniziative finalizzate a rispondere a bisogni insoddisfatti comuni a più persone utenti	Forma- zione	6,5	41,4	44	8,2
	Compe- tenza	8,8	57,8	30,2	3,2
Dare voce, promuovere e difendere i diritti di una persona utente ( <i>advocacy</i> di caso)	Forma- zione	8,4	40,6	40,1	10,9
	Compe- tenza	11,2	56,5	28,1	4,2
Creare e sostenere nel tempo le collaborazioni tra diversi professionisti e organizzazioni/enti finalizzate a influenzare le politiche di intervento	Forma- zione	7,8	39,2	39,4	13,5
	Compe- tenza	11,3	53,3	30,4	5,1
Organizzare campagne di sensibilizzazione su un problema comune a più persone utenti ( <i>advocacy</i> sociale)	Forma- zione	2,9	18,7	48,7	29,7
	Compe- tenza	4	29,3	50,2	16,5
Analizzare criticamente una politica pubblica e l'organizzazione di un servizio	Forma- zione	4,1	29,3	45,8	20,8
	Compe- tenza	6,3	41,2	42,5	10
Parlare davanti ad un pubblico, sostenere e difendere i propri argomenti	Forma- zione	4,2	22,5	41,1	32,2
	Compe- tenza	9,1	40,3	37,6	13
Utilizzare i media per influenzare l'azione dei decisori politici o per aumentare la visibilità di questioni sociali	Forma- zione	1,5	8,6	35,5	54,5
	Compe- tenza	2,2	17,7	46,6	33,5

Con riferimento alla percezione di formazione ad attività di PP interna il campione si divide: una metà sostiene di avere una alta percezione di essere stato formato (risposte “molto” e “abbastanza”), mentre l’altra di avere una bassa percezione di essere stato formato (risposte “poco” e “per niente”). Rispetto a queste attività le risposte assumono una distribuzione gaussiana rispetto alle 4 modalità, concentrandosi nei valori centrali della distribuzione (“abbastanza” e “poco”). È una quota del tutto minoritaria (sempre inferiore al 9%) quella dei rispondenti che hanno la percezione di aver ricevuto una buona formazione (risposta “molto”) relativa alle attività che dovrebbero permetter loro di risultare incisivi sulle politiche dell’organizzazione entro la quale lavorano. Tendenzialmente equivalenti sono, invece, le percentuali di rispondenti che percepiscono di essere stati abbastanza e poco formati rispetto ad attività che permettono al lavoro quotidiano degli/delle assistenti sociali (il lavoro sul caso a diretto contatto con le persone che accedono ai servizi) di allargare lo sguardo al territorio e alla presenza di problematiche comuni, ma anche attività che supportano l’*empowerment* individuale e che promuovono una collaborazione inter-professionale e inter-organizzativa che sia in grado di influenzare le politiche di intervento. Infine, da non sottovalutare le percentuali dei professionisti che sentono di non essere per nulla stati formati ad attività di *advocacy* di caso (10,9%) e di creazione di collaborazioni interistituzionali (13,5%).

In relazione alle attività che fanno riferimento alla PP esterna, invece, la situazione muta ed evidenzia una più o meno spiccata percezione di carenza di formazione. Solo un assistente sociale su 3 percepisce di aver ricevuto una buona formazione in merito all’analisi critica di politiche pubbliche e organizzazione di servizi (il 45,8% del campione “poco”, il 20,8% “per niente”), mentre solo un assistente sociale su quattro ritiene di essere stato formato a parlare davanti ad un pubblico, sostenendo e difendendo i propri argomenti. Solo 1 su 5 dichiara di essere stato formato ad attività di *advocacy* sociale, relative alla organizzazione di campagne di sensibilizzazione su un problema comune a più persone (il 41,1% del campione dichiara “poco”, il 32,2% “per niente”); infine, solo 1 su 10, sente di essere stato formato all’uso dei media per influenzare l’azione dei decisori politici o per aumentare la visibilità di questioni sociali (il 54,5% del campione dichiara di non essere stato “per niente” formato e il 35% “poco” formato).

Se, parallelamente alla percezione di essere stati formati, si analizza la percezione di essere competenti in relazione alle attività menzionate, emerge un quadro parzialmente differente. Due assistenti sociali su tre si percepiscono sostanzialmente competenti nelle attività legate alla PP interna (considerando la somma di chi ha risposto “molto” e “abbastanza”). Il campione si divide sostanzialmente a metà in relazione alla competenza di analisi critica

di politiche pubbliche e *public speaking*, mentre solo uno su cinque si percepisce competente nell'uso dei media per influenzare il decisore politico o aumentare la visibilità di questioni sociali.

Una prima fotografia che i dati sembrano restituire evidenzia un corpus di professionisti che per alcuni aspetti si percepisce già in partenza come tendenzialmente poco formata alle pratiche che possono contribuire all'analisi critica sui contesti e sulle configurazioni organizzative che generano e riproducono le diseguaglianze. Due sono i possibili rischi che tale scenario potrebbe configurare. Il primo è che la scarsa formazione alla PP costruisca l'idea che gli assistenti sociali non siano tenuti a dedicarsi a tale attività. Il secondo, quello di appiattare la pratica di lavoro con le persone, le organizzazioni e i territori sulla mera esecuzione acritica di politiche che non ha contribuito a costruire perché priva delle competenze 'base' per partecipare alla loro implementazione.

Per indagare l'associazione tra la percezione di essere stati formati e i tipi di PP abbiamo, quindi, utilizzato l'analisi bivariata. Ci chiediamo, allora, quale sia la relazione tra formazione e pratica professionale in materia di PP. Coloro che ritengono di essere stati formati sono più propensi a porre in essere attività di PP rispetto a coloro che non lo sono? Se sì, quali sono le conoscenze che favoriscono la PP?

Se consideriamo le 12 PP interne emerge che, in generale, all'aumentare della percezione di essere stati formati sulle azioni che supportano la PP, aumenta anche l'attività di PP posta in essere nell'ultimo anno. Questo, tuttavia, è particolarmente evidente per alcune forme di PP.

Le attività finalizzate a rispondere a bisogni insoddisfatti di più persone utenti, ad esempio, aumentano significativamente per i rispondenti per i quali è maggiore la percezione di essere stati formati relativamente alla raccolta, elaborazione e uso dei dati, al ciclo di progettazione e alla creazione di reti interprofessionali e interorganizzative. Tali competenze supportano le attività di formulazione di proposte progettuali innovative (PPint6) (Tab. 3), di ridefinizione della distribuzione delle risorse finanziarie (PPint7) e di costruzione di partenariati con altre organizzazioni/altri enti (PPint8).

Tab. 3 – Relazione tra attività a supporto delle policy practice interne e PP interna 6  
 Ho contribuito a formulare la proposta di un progetto innovativo per rispondere a bisogni insoddisfatti di più persone utenti (% di riga)

	No	Sì, ma non nell'ultimo anno	Sì, nell'ultimo anno
Raccogliere, elaborare e utilizzare dati relativi alle caratteristiche delle persone utenti o ad un fenomeno/problema sociale			
Per niente	39,1	20,8	40,1
Poco	34,0	23,3	42,7
Abbastanza	29,3	27,0	43,7
Molto	21,1	26,8	52,0
Programmare, progettare e valutare servizi ed iniziative finalizzate a rispondere a bisogni insoddisfatti comuni a più persone utenti			
Per niente	43,4	18,8	37,9
Poco	34,6	24,7	40,6
Abbastanza	26,8	26,7	46,5
Molto	20,7	25,6	53,7
Dare voce, promuovere e difendere i diritti di una persona utente ( <i>advocacy</i> di caso)			
Per niente	35,4	23,6	41,0
Poco	33,5	24,0	42,4
Abbastanza	29,1	26,1	44,7
Molto	24,4	27,6	48,0
Creare e sostenere nel tempo le collaborazioni tra diversi professionisti e/o organizzazioni/enti finalizzate a influenzare le politiche di intervento			
Per niente	38,6	22,3	39,1
Poco	33,8	25,1	41,1
Abbastanza	27,7	26,4	45,9
Molto	22,5	23,8	53,7

Anche la partecipazione attiva a gruppi di lavoro (comitati, tavoli) per migliorare aspetti del servizio per le persone utenti (PPint9) è facilitata per coloro che si sentono formati.

*Tab. 4 – Relazione tra attività a supporto delle policy practice interne e PP interna 10  
Ho aiutato un gruppo di persone utenti ad influire sulle decisioni tecniche o politiche del mio servizio/ente (% di riga)*

	No	Sì, ma non nell'ultimo anno	Sì, nell'ultimo anno
Raccogliere, elaborare e utilizzare dati relativi alle caratteristiche delle persone utenti o ad un fenomeno/problema sociale			
Per niente	76,0	11,4	12,6
Poco	69,4	15,1	15,4
Abbastanza	63,6	17,6	18,8
Molto	57,1	17,9	25,0
Programmare, progettare e valutare servizi ed iniziative finalizzate a rispondere a bisogni insoddisfatti comuni a più persone utenti			
Per niente	75,0	11,6	13,4
Poco	70,3	14,5	15,2
Abbastanza	62,2	18,7	19,2
Molto	52,8	19,1	28,1
Dare voce, promuovere e difendere i diritti di una persona utente ( <i>advocacy</i> di caso)			
Per niente	77,1	11,3	11,7
Poco	69,2	14,9	15,9
Abbastanza	62,2	18,6	19,2
Molto	56,8	18,4	24,8
Creare e sostenere nel tempo le collaborazioni tra diversi professionisti e/o organizzazioni/enti finalizzate a influenzare le politiche di intervento			
Per niente	77,2	10,6	12,3
Poco	68,6	15,8	15,7
Abbastanza	62,1	18,5	19,4
Molto	55,8	17,5	26,8

Con ancora maggior evidenza (essendo maggiori gli scarti tra chi non si ritiene per nulla formato e chi si ritiene molto formato), anche le attività finalizzate a supportare specifici gruppi di persone utenti traggono beneficio dalle maggiori conoscenze in merito a tutte e 4 le attività a supporto della PP. La promozione di empowerment di gruppi di cittadini (PPint10) (Tab. 4), la raccolta, analisi e presentazione di dati ai propri responsabili (PPint11) e la valutazione di progetti e/o servizi finalizzata al miglioramento degli stessi (PPint12) sono attività di PP che vengono svolte da coloro che percepiscono di avere un maggior grado di formazione rispetto alla metodologia della ricerca, della progettazione e della valutazione, ai processi di miglioramento organizzativo, alla *advocacy* di caso e alla costruzione di alleanze.

Per le restanti attività di PP (sensibilizzazione, motivazione di colleghi, opposizioni a decisioni dei superiori, mutamento organizzativo), come detto, la relazione tra aumento della percezione di essere stati formati e concreta attuazione di attività risulta presente, ma più sfumata, dacché lo scarto percentuale tra chi si ritiene formato e chi no è decisamente inferiore.

Anche per le 10 PP esterne è evidente la connessione tra la percezione di maggiori conoscenze rispetto alle attività che supportano la PP e maggior propensione alla loro concreta attuazione.

Sentire di essere stati formati riguardo alla organizzazione di campagne di sensibilizzazione su un problema comune a più persone utenti, all'analisi critica di politiche pubbliche e organizzazione dei servizi, a parlare davanti ad un pubblico, sostenendo e difendendo i propri argomenti e al corretto uso dei media per influenzare l'azione dei decisori politici o aumentare la visibilità di questioni sociali facilita diverse PP esterne.

Una maggior formazione sembra agevolare, da un lato, la partecipazione in prima persona a organi politico-istituzionali (a livello locale, regionale o nazionale, PP1est) chiamati a definire politiche e servizi volti al superamento di diseguaglianze sociali, dall'altro, agevola tutte quelle azioni che possono direttamente influire sul processo di *decision making* come la conduzione di studi e analisi di fenomeni sociali (PP5est), volta a presentare ai decisori evidenze relative alle condizioni di gruppi sociali, e la ricerca del coinvolgimento di organizzazioni della società civile (PP8est) che possano qualificare la definizione dei bisogni. Una maggior percezione di formazione, soprattutto in riferimento alla *advocacy* sociale, è correlata ad una più alta probabilità di lavorare per aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all'esercizio dei loro diritti (PP7est) (Tab. 5). Le conoscenze in esame, infine, agevolano l'organizzazione di o la partecipazione ad eventi che vogliono far luce su problematiche sociali o criticità connesse ad una politica pubblica (PP10est).

Tab. 5 – Relazione tra attività a supporto delle policy practice esterne e PP esterna 7  
 Ho contribuito ad aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all'esercizio dei loro diritti (% di riga)

	No	Sì, ma non nell'ultimo anno	Sì, nell'ultimo anno
Organizzare campagne di sensibilizzazione su un problema comune a più persone utenti ( <i>advocacy</i> sociale)			
Per niente	51,9	15,1	33,0
Poco	43,6	18,4	38,0
Abbastanza	36,6	20,5	42,9
Molto	32,7	22,8	44,6
Analizzare criticamente una politica pubblica e l'organizzazione di un servizio			
Per niente	52,8	14,7	32,4
Poco	44,6	18,7	36,6
Abbastanza	40,2	19,0	40,8
Molto	30,4	16,6	53,0
Parlare davanti ad un pubblico, sostenere e difendere i propri argomenti			
Per niente	49,8	15,7	34,6
Poco	44,0	18,8	37,3
Abbastanza	39,8	19,1	41,1
Molto	33,2	19,9	46,9
Utilizzare i media per influenzare l'azione dei decisori politici o per aumentare la visibilità di questioni sociali			
Per niente	48,4	16,4	35,2
Poco	40,3	20,3	39,4
Abbastanza	38,2	17,5	44,3
Molto	34,3	18,6	47,1

## 4. Conclusioni

I risultati del lavoro di ricerca presentati forniscono un quadro differenziato di evidenze e indicazioni utili che possono orientare una migliore formazione e un maggiore sviluppo di competenze degli assistenti sociali per migliorare il loro coinvolgimento in diverse attività di PP, anche se non si conferma un quadro così negativo come ipotizzato invece in base alla mancanza di corsi espliciti di PP nei percorsi formativi di servizio sociale.

Dall'analisi delle interviste emergono delle considerazioni molto interessanti in linea con quanto discusso nel dibattito internazionale. Prevale una percezione diffusa di una carenza formativa a monte con una formazione di base che non dà abbastanza spazio al tema della PP e che non prevede degli elementi formativi specifici su questo tema. Sono comunque molto interessanti le considerazioni che riguardano le modalità didattiche. Come sottolineato anche nel dibattito internazionale (Weiss-Gal e Savaya, 2012), la questione non è solo se insegnare la PP, ma anche come farlo. Gli assistenti sociali intervistati, di cui alcuni sono anche impegnati in attività di formazione e di docenza a contratto, sottolineano la necessità di forme didattiche in cui gli studenti possano sperimentarsi concretamente per sviluppare capacità critiche e una riflessività politica importante per contrastare, anche nella formazione, delle derive "prestazionistiche". Inoltre, si suggerisce di rivedere la formazione metodologica che si limita troppo spesso al lavoro sul singolo caso. Complessivamente, dalle interviste emerge un quadro di conoscenze specifiche basse e di competenze percepite deboli nonché un consenso rispetto a un maggiore investimento nella formazione alla PP, soprattutto sul livello della formazione magistrale. Appaiono interessanti anche le considerazioni di natura storica e riferimenti nostalgici a un passato in cui la formazione era, secondo alcuni intervistati di una certa generazione, più consapevole della natura politica del servizio sociale. Anche questo tema è presente nel dibattito internazionale, con contributi che hanno parlato di una generazione di assistenti sociali giovani politicamente meno consapevoli ma anche di controtendenze di (ri-)politicizzazione (Brandt *et al.*, 2020; Naert *et al.*, 2023). Interessanti sono, infine, anche le considerazioni sulla formazione continua. Diversi intervistati mettono in luce che anche in quest'ultima mancano delle offerte specifiche dedicate alla PP, pur essendo possibile formarsi su tematiche ritenute direttamente connesse al ruolo politico della professione. Queste scelte dipendono anche dalle motivazioni e dalle scelte dei singoli professionisti, aspetti comunque evidenziati come importanti prerequisiti, oltre alla formazione, dagli assistenti sociali intervistati.

L'analisi dei dati quantitativi conferma un quadro variegato, ma con alcune indicazioni chiare rispetto alla formazione e alle competenze percepite

degli assistenti sociali in relazione alle diverse forme di PP. Rispetto alle attività di PP interne, sicuramente quelle più vicine o più integrate in ciò che costituisce il lavoro quotidiano della maggioranza degli assistenti sociali, una metà dei rispondenti indica di essere stata poco o non formata mentre l'altra metà indica di essere stata preparata, comunque con delle quote sempre minoritarie di coloro che dicono di essere stati formati molto. Il quadro cambia per le attività di PP esterna per le quali si registra una più elevata carenza di formazione. In particolare, spiccano delle carenze formative forti rispetto ad attività di *advocacy* sociale e all'uso dei media per aumentare la visibilità di questioni sociali o per influenzare le decisioni politiche.

Rispetto alla percezione delle proprie competenze il quadro è più positivo con valori generalmente più alti per le diverse attività di PP, anche in questo caso però con valori più elevati per le attività di PP interne. Solo rispetto all'analisi delle politiche pubbliche, al *public speaking* e all'uso dei media gli assistenti sociali si sentono meno o poco competenti. L'analisi bivariata conferma che la sensazione di essere stati formati aumenta il coinvolgimento degli assistenti sociali in diverse forme di PP, soprattutto in alcune attività di PP interne che riguardano lo sviluppo di risposte a bisogni non soddisfatti e di proposte progettuali innovative. Anche la collaborazione e la partecipazione a gruppi di lavoro sono facilitate da una più elevata preparazione. Ci sono quindi delle indicazioni chiare che una maggiore preparazione agevola la partecipazione degli assistenti sociali nelle diverse attività di PP, dato confermato anche nella letteratura.

Si può concludere che, nonostante una mancanza di elementi formativi specifici, gli assistenti sociali in Italia non si sentono o si sentono solo in parte impreparati o poco competenti per le attività di PP, soprattutto per quelle interne e più integrate nel loro lavoro quotidiano. Allo stesso tempo spiccano delle carenze formative e delle mancanze di competenze percepite per alcune attività di PP esterne mentre, in generale, si conferma che una maggiore sensazione di essere stati preparati facilita il coinvolgimento nelle diverse forme di PP. In linea con questo dato, gli assistenti sociali intervistati auspicano un maggiore investimento nella formazione alla PP, soprattutto a livello della formazione magistrale. Nonostante una situazione non così negativa, appare dunque importante investire in modo più deciso in una formazione di questo tipo, prevedendo offerte ed elementi formativi specifici con particolare attenzione a forme di PP che riguardano l'analisi critica delle politiche, l'*advocacy* sociale, le interazioni con un pubblico più allargato e l'uso dei media. Particolare attenzione richiedono anche le modalità didattiche che dovrebbero auspicabilmente permettere lo sviluppo di competenze spendibili attraverso attività orientate alla pratica professionale e il coinvolgimento di

assistenti sociali esperti che hanno loro stessi maturato delle esperienze concrete in attività di PP.

## Bibliografia

- Bertotti, T. (2021), Social work education in Italy: Backwards and forwards in the establishment of the social work discipline. In M. Laging & N. Žganec (a cura di), *Social Work Education in Europe: Traditions and Transformations* (pp. 111-135). Cham: Springer.
- Brandt, S., Roose, R., & Verschelden, G. (2020), The caged bird sings: The voice of the workfare generation. *The British Journal of Social Work*, 50(7), 2022-2039.
- Campanini A. (2022), "Policy practice", in Campanini A, a cura di, *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Campanini, A., & Facchini, C. (2013). Social workers affecting social policy in Italy. In J. Gal & I. Weiss-Gal (eds.), *Social Workers Affecting Social Policy* (pp. 79-100). Policy Press.
- Council on Social Work Education (CSWE) (2022), *Educational Policy and Accreditation Standards for Baccalaureate and Master's Social Work Programs* (2022 EPAS).
- Fargion, S. (2018). Social work promoting participation: Reflections on policy practice in Italy. *European Journal of Social Work*, 21(4), 559-571.
- Gal, J. & Weiss-Gal, I. (eds.). (2013), Social workers affecting social policy: An international perspective. Policy Press.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2015). The 'why' and the 'how' of policy practice: An eight-country comparison. *British Journal of Social Work*, 45(4), 1083-1101.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2022). *When Social Workers Impact Policy and Don't Just Implement It: A Framework for Understanding Policy Engagement*. Policy Press.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2023), The policy engagement of social workers: a research overview. *European Social Work Research*, 1(1), 47-64.
- Guidi, R. (2020), Beyond implementation: Social workers' political action in Italy and Spain in times of crisis. *Politiche Sociali/Social Policies*, 2/2020, pp. 291-310.
- Klammer, U., Leiber, S. & Leitner, S., Introduction: Social Work and the Making of Social Policy, in Klammer, U., Leiber, S. and Leitner, S. (eds.) (2020) *Social Work and the Making of Social Policy*, Bristol: Policy Press.
- Lazzari F. (2013), *Nota introduttiva. Politiche sociali partecipate e cittadinanza attiva tra integrazione e coerenza*, in Lazzari F., Gui L, *Partecipazione e cittadinanza. Il farsi delle politiche sociali nei piani di zona*, FrancoAngeli, Milano
- Naert, J., Debryne, P., Van Bouchaute, B., & Roose, R. (2023), 'Listen Very Carefully, We Will Say This Only Once (Again)' Dead Ends to Politicisation in Social Work. *The British Journal of Social Work*, bead266.
- Pritzker, S., & Giraldo-Santiago, N. (2023), Policy Education in US Social Work Programs: Results of a National Study. *Journal of Social Work Education*, 59(2), 477-492.

- Schwartz-Tayri, T. M., Malka, M., Moshe-Grodofsky, M. & Gilbert N. (2021), Integrating Micro and Macro Practice: An Evaluation of the Policy Advocacy Course, *Journal of Social Work Education*, 57:3, 464-477.
- Weiss-Gal, I. & Savaya, R. (2012), Teaching Policy Practice: A Hands-On Seminar for Social Workers in Israel, *Journal of Policy Practice*, 11:3, 139-157, DOI: 10.1080/15588742.2012.655550
- Weiss-Gal, I. (2016). Policy practice in social work education: A literature review. *International Journal of Social Welfare*, 25(3), 290-303.
- Weiss-Gal, I. (2017). Social workers' policy engagement: A review of the literature. *International Journal of Social Welfare*, 26(3), 285-298.
- Zubrzycki, J. & McArthur, M. (2004), Preparing social work students for policy practice: An Australian example. *Social Work Education*, 23(4), 451-464.

## 5. *Motivazioni, interessi e percezioni di efficacia politica degli assistenti sociali\**

di *Urban Nothdurfter*<sup>1</sup>, *Marta Pantalone*<sup>2</sup>

### 1. **Introduzione e riferimenti al dibattito**

Tra i fattori che influenzano l'impegno degli assistenti sociali nelle diverse attività di policy practice (PP) sono state evidenziate – oltre a opportunità legate a sistemi, istituzioni e processi politici nonché fattori organizzativi più o meno facilitanti – le motivazioni degli assistenti sociali che si fondano su valori e percezioni di efficacia politica, legati sia all'identità e al mandato professionale, sia alla dimensione dei valori personali, dell'orientamento politico e della socializzazione e percezione di efficacia politica in quanto cittadini (Gal e Weiss-Gal, 2015; 2022).

Per quanto riguarda la dimensione dei valori personali essa non può essere vista come scollegata da quelle che sono le motivazioni di impegnarsi anche professionalmente e dall'interpretazione del mandato professionale. Nonostante il fatto che negli studi sulle motivazioni per intraprendere una formazione e una carriera nel servizio sociale venga spesso riportato un generico desiderio di “aiutare le persone” come motivazione prevalente (Christie e Krik, 1998; Hackett *et al.*, 2003; Stevens *et al.*, 2012; Campanini e Facchini, 2013, Petersén, 2022), diversi contributi hanno sottolineato che l'orientamento verso il servizio sociale implica un interesse per una dimensione sociale dell'aiuto e la posta in gioco di tipo politico di questa professione (Bradley *et al.*, 2012; Liedgren e Elvhage, 2015). Anche se le motivazioni politiche rimangono spesso implicite o in secondo piano rispetto a più

\* Il capitolo è frutto del confronto e del lavoro condiviso tra gli autori. Per esigenze formali di attribuzione, i paragrafi 1, 2 e 5 sono stati scritti da Urban Nothdurfter, mentre i paragrafi 3 e 4 da Marta Pantalone.

<sup>1</sup> Libera Università di Bolzano, Facoltà di Scienze della Formazione.

<sup>2</sup> Università degli Studi di Bergamo, Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere.

immediati moventi altruistici, chi si affaccia alla formazione e alla professione di servizio sociale spesso condivide un interesse per le questioni sociali e politiche, per un ruolo politico della professione e un impegno in questo senso (Duschinsky e Kirk, 2014). Nel clima sociale e politico di allora, Pearson (1973) addirittura sostenne che la decisione di studiare servizio sociale fosse una tacita critica alla società in cui si vive. Anche diversi studi più recenti hanno messo in evidenza che gli studenti di servizio sociale condividono il mandato politico della professione (Krings *et al.*, 2019), dimostrano un maggiore interesse per la politica rispetto alla popolazione generale (Lane *et al.*, 2018) e indicano spesso un orientamento politico di sinistra liberale (Kulke e Schiffert, 2018). Spesso questi studi hanno fatto riferimento al modello del volontarismo civico di Verba *et al.* (1995) mettendo in evidenza che fattori come la conoscenza politica e la comprensione dei processi democratici assieme a un orientamento politico di sinistra, l'appartenenza a reti e organizzazioni e l'interesse per aspetti strutturali e di macro practice influenzano positivamente la partecipazione politica degli studenti di servizio sociale (Swank, 2012; Hylton, 2015; Kindler e Kulke, 2022). Combinando in un modello gli elementi del modello del volontarismo civico e i cinque grandi tratti della personalità, Schwartz-Tayri (2021) evidenzia che le conoscenze, le competenze e l'interesse politico assieme all'estroversione, la coscienziosità e l'apertura sono associati in modo significativo alla disponibilità di impegnarsi in attività di PP e che l'interazione di questi fattori riesce a spiegare una percentuale molto rilevante del fenomeno. Per quanto riguarda le forme dell'impegno politico degli studenti di servizio sociale, è stato comunque dimostrato che la maggioranza degli studenti di servizio sociale partecipa principalmente ad attività che non richiedono molto tempo, energia o risorse piuttosto che a forme più impegnative di attivismo politico (Pritzker & Burwell, 2016; Ostrander *et al.*, 2018).

Studi simili hanno coinvolto non solo gli studenti di servizio sociale ma anche i professionisti assistenti sociali che già esercitano la professione (Weiss-Gal e Gal, 2020; Ostrander *et al.* 2021; Carrilho e Branco, 2023). Considerando i fattori identificati nel modello del volontarismo civico, anche questi studi hanno dimostrato che le risorse individuali, l'interesse, l'orientamento e l'efficacia politica nonché l'appartenenza a reti come organizzazioni professionali, sindacati o partiti politici influenzano la portata e le forme dell'impegno degli assistenti sociali in attività di PP. Per quanto riguarda il ruolo dei valori, Gal e Weiss-Gal (2008) hanno esplorato il contributo dei valori sociali e professionali per il sostegno di un ruolo politico della professione e per l'effettivo coinvolgimento degli assistenti sociali in attività di PP. I risultati indicano che gli orientamenti socioeconomici e i valori professionali hanno un impatto sulla percezione che gli assistenti sociali hanno

della PP e sul loro impegno in tal senso. In particolare, Gal e Weiss Gal (2008) sottolineano che un orientamento alla giustizia sociale gioca un ruolo importante nella percezione e nel coinvolgimento degli assistenti sociali nelle attività di PP.

Questi studi confermano quindi che le motivazioni sia personali che professionali, gli orientamenti valoriali e l'interesse politico giocano un ruolo nella scelta, nell'interpretazione e nell'esercizio della professione di assistente sociale, una professione che per definizione non si può limitare a una preparazione e un intervento tecnico di assistenza. Al contrario, in linea con i valori e i principi fondativi della professione sottolineati nella sua definizione internazionale e nei codici etico-deontologici internazionali e nazionali, il mandato del servizio sociale prevede la promozione della giustizia sociale e dei dritti delle persone e l'impegno per la definizione di politiche in linea con i valori fondativi della professione. È esattamente questo coinvolgimento che caratterizza il servizio sociale come professione che 'del sociale' non fa solo una parte del proprio nome ma un suo *modus operandi*. Come sottolineato da Lorenz (2006), il servizio sociale si è sviluppato come professione a partire dal dilemma centrale di essere inevitabilmente legato a un sistema di politiche con le sue imposizioni, ma di dover, allo stesso tempo, creare e mantenere una sua distanza e autonomia professionale fondate su una propria base di conoscenze, competenze e valori che impegnano il servizio sociale nei confronti della società e delle persone a cui le politiche rispondono in un determinato modo. Un tale progetto di professionalizzazione non può semplicemente seguire il percorso di ritagliarsi una propria area di competenza tecnica, ma deve sviluppare una professionalità capace di confrontarsi in modo critico-riflessivo con le idee e le misure politiche, le strutture organizzative e le pratiche che determinano i vincoli e le possibilità per la realizzazione dei diritti e delle soggettività delle persone (Lorenz, 2006).

Nonostante questo mandato della professione, è stato spesso evidenziato un notevole gap tra quanto dichiarato e l'effettivo impegno e coinvolgimento in attività di PP (Figueira-McDonough, 1993; Specht e Courtney, 1994; Gal e Weiss-Gal, 2008; Campanini e Facchini, 2013b). Per comprendere meglio questo gap, si è sviluppato un filone di studio mirato a capire e spiegare la partecipazione degli assistenti sociali nelle diverse attività di PP (Gal e Weiss-Gal, 2023). Oltre a una visione più differenziata di attività e piste diverse attraverso le quali si manifesta l'impegno politico degli assistenti sociali, Gal e Weiss-Gal (2015; 2022) hanno sviluppato un framework concettuale per spiegare questo impegno in attività di PP. Come già evidenziato, tale framework considera, nella dimensione delle motivazioni, anche l'interesse per la politica e la percezione dell'efficacia politica. L'efficacia politica

si riferisce alla percezione di poter influenzare processi decisionali e politiche su diversi livelli, relativa sia alla percezione delle proprie capacità sia alla percezione generali del funzionamento di un sistema politico e alla fiducia nelle sue capacità di rispondere efficacemente alle richieste dei cittadini. Facendo riferimento al dibattito che ha evidenziato l'importanza di questi fattori, la presente ricerca ha dedicato attenzione, sia nella sua parte esplorativa sia nel questionario, all'interesse politico e, in particolare, alla percezione di efficacia politica degli assistenti sociali.

I prossimi paragrafi presentano e discutono i risultati della ricerca sotto questo profilo, evidenziando prima come il tema dell'efficacia politica è emerso dalle interviste esplorative e presentando dopo i risultati relativi alle domande volte a indagare l'interesse alla politica in generale, il grado di partecipazione al processo democratico e la percezione di autoefficacia politica dei rispondenti.

## **2. L'efficacia politica nelle interviste esplorative**

Le interviste condotte nella fase iniziale della ricerca hanno avuto l'obiettivo di esplorare le interpretazioni del ruolo politico della professione dando agli assistenti sociali intervistati la possibilità di raccontare le loro esperienze e percezioni delle possibilità di incidere su processi decisionali e di partecipare nei processi di costruzione delle politiche su diversi livelli. Da queste esperienze e dal modo in cui vengono rappresentate dai professionisti intervistati emerge un quadro interessante delle loro percezioni di efficacia politica entro il quale si intrecciano fattori professionali, organizzativi e contestuali.

Complessivamente gli assistenti sociali intervistati hanno confermato che esistono delle possibilità di incidere su scelte organizzative e decisioni politiche che variano però a seconda del livello decisionale, delle competenze tecniche e delle capacità strategico-relazionali dei professionisti nonché di diversi aspetti di contesto facilitanti o ostacolanti.

La maggioranza degli assistenti sociali intervistati si sente in grado di influenzare le decisioni all'interno della propria organizzazione, non solo le decisioni che riguardano il livello micro ovvero le singole situazioni seguite ma anche le scelte organizzative relative alla progettazione di servizi specifici. È proprio in questa dimensione di collegamento dei diversi livelli di intervento per promuovere delle strategie operative, proporre dei servizi adeguati e agire in un'ottica di inclusione e prevenzione sul territorio che gli assistenti sociali vedono una specificità del servizio sociale e un mandato professionale che implica una dimensione politica.

(A)gire in quel territorio in una dimensione che non è solo per quel bambino e per la sua famiglia, assumendo quel mandato professionale tipico dell'assistente sociale. (...) Il ruolo politico comincia proprio quando non solo incontri le persone e le famiglie, ma quando ti accorgi quanto sia importante che il tuo lavoro e il tuo mandato professionale incidano su quello istituzionale e sulle mansioni politiche e programmatiche (ASM15).

In questo contesto, diversi intervistati hanno sottolineato l'importanza della collaborazione tra colleghi, di visioni comuni e di catene comunicative tra i diversi livelli dell'organizzazione per sviluppare delle proposte in un'ottica di lavoro sul e con il territorio. A tal proposito, viene sottolineata l'importanza di una cultura organizzativa facilitante e, soprattutto, il ruolo decisivo di coordinatori e dirigenti dei servizi. Quando questi condividono una tale interpretazione del mandato professionale e sono allo stesso tempo in grado di comunicare e negoziare in modo efficace verso l'esterno, si creano delle condizioni per poter incidere su scelte organizzative e politiche. Dalle interviste emergono comunque delle esperienze diverse che indicano quanto sia decisivo il ruolo di coordinatori e dirigenti.

Il mio dirigente aveva un impiego part time nel mio servizio, quindi, da un certo punto di vista c'era un po' di menefreghismo, il dialogo e la collaborazione invece possono portare a grandi miglioramenti. (...) Quando trovi dirigenti con questa sensibilità c'è un'apertura maggiore. Quando non c'è, anche i soldi vengono destinati ad altri progetti in base alle richieste politiche (ASM06).

Diversi assistenti sociali intervistati hanno sottolineato invece le difficoltà di collaborare con la parte politica esterna alla propria organizzazione. In contesti più piccoli ci può anche essere il contatto diretto tra professionisti di base e politici locali, che secondo diversi intervistati rischia comunque delle intrusioni politiche inadeguate. Nei contesti più grandi sono le figure apicali delle organizzazioni ad essere maggiormente esposti e dipendenti dalla politica partitica che, a seconda del proprio orientamento, può essere più o meno favorevole a determinati politiche e servizi mettendo spesso sotto pressione o addirittura attaccando determinati ambiti di intervento. Non mancano esempi di questo tipo – *“il partito politico è entrato a gamba tesa per radere al suolo tutto”* (ASM06) – e commenti che si riferiscono al fastidio che un ruolo politico del servizio sociale può creare.

(È) evidente (...) un attacco pesante da parte di alcune forze politiche di fronte all'intervento dei servizi sociali; per cui, è ovvio che se io scoperchio bisogni e necessità di risorse per la casa, per il lavoro, per il reddito di cittadinanza (...), se scoperchio questi bisogni e li porto alla luce è ovvio che do fastidio (ASM03).

Per quanto riguarda la possibilità di incidere su scelte e decisioni al di fuori della propria organizzazione, gli assistenti sociali sottolineano le possibilità di informare le scelte programmatiche e politiche partecipando ai tavoli tecnici e nei processi di programmazione e progettazione. Idealmente, questa partecipazione permette di fare delle proposte che poi trovano il supporto dei decisori politici. In un'ottica di costruzione partecipata del welfare e di amministrazione condivisa, il coinvolgimento dei professionisti di servizi e settori diversi nei processi di pianificazione, programmazione e progettazione è diventato più importante e maggiormente richiesto anche da un punto di vista formale. Di fatto, così emerge dalle interviste, l'efficacia politica dei professionisti dipende però sia da volontà politiche, opportunità sostanziali nonché dalle capacità degli assistenti sociali di sapersi muovere e comunicare in contesti e processi istituzionali di decisione. A questo proposito, gli assistenti sociali riportano delle esperienze assai diverse con esempi di buona cooperazione e di efficacia politica sperimentata da un lato e, dall'altro, di partecipazione formale ma sostanzialmente limitata, di contrapposizione tra la parte tecnica e la parte politica e di scarsa efficacia di incidere sulle scelte. L'analisi di quanto riportato ha individuato diversi fattori decisivi nell'interazione tra professionisti e decisori politici nonché sfide e ostacoli di contesto.

Un primo fattore molto importante riguarda la competenza tecnica dei professionisti. Secondo diversi intervistati le possibilità e l'efficacia degli assistenti di incidere su decisioni politiche passano prevalentemente attraverso la loro competenza di fornire una accurata lettura e decodifica del bisogno come elemento essenziale che informa le decisioni. In questo contesto, gli assistenti sociali intervistati sottolineano che dal contatto diretto con le persone e i loro bisogni nascono dei saperi che su altri livelli non ci sono e che devono informare le scelte politiche.

Nessuno più di chi sta a contatto con i problemi delle persone può sapere a quali bisogni bisogna rispondere. Mancava un'analisi, che i dirigenti e i politici non possono fare (ASM06).

Allo stesso tempo, è fondamentale saper argomentare le proprie posizioni con dati ed evidenze scientifiche alla mano per dare peso al contributo dei professionisti e per far valere quanto loro propongono alla parte politica.

Un secondo fattore molto importante è la capacità di comunicazione con chi è esterno alla professione e con i politici in particolare. Trovare delle forme di comunicazione adeguate e saper tradurre i bisogni dei cittadini in un linguaggio accessibile e condivisibile dai politici è, secondo diversi intervistati, una capacità chiave per essere efficaci e ottenere dei risultati.

Un altro fattore ancora riguarda l'orientamento, la sensibilità e la competenza degli interlocutori politici. Gli assistenti sociali intervistati hanno sottolineato che la presenza di politici attenti alle politiche sociali e disposti ad ascoltare le proposte dei professionisti è un importante fattore determinante della loro efficacia politica. In situazioni in cui ci sono dei politici sensibili ai temi sociali e più informati anche sulla parte più tecnica dell'implementazione delle politiche e della pratica del lavoro sociale si riescono a evitare le contrapposizioni tra parte tecnica e parte politica e si riesce a creare rapporti di reciproca fiducia. Non mancano, in questo contesto, esempi di esperienze positive con politici informati e sensibili.

Quasi sempre il ruolo dell'assessore negli ultimi dieci anni è stato rivestito da persone che lavoravano nell'ambito del Terzo settore e quindi c'è stata anche questa sintesi tra quella che può essere un'idea di politica per la città e quella di una programmazione e progettazione che veniva dagli assistenti sociali" (ASM15). "La visione politica partitica, di espressione della giunta ha un'incidenza. (...) Ad esempio, quando abbiamo proposto il lavoro di comunità con la nuova dirigente la giunta di centro-sinistra ce lo ha appoggiato (AS03).

Sono presenti però anche diversi esempi di mancata valorizzazione dei professionisti e di non considerazione del loro punto di vista.

(N)on c'era la valorizzazione dei tecnici. (...) (C)i vuole il buon senso di sapere che ci sono persone che studiano questo e ci lavorano e chiedere loro come far diventare il pensiero dell'aiuto concreta operatività (ASM06).

Soprattutto dalle interviste con assistenti sociali con funzioni manageriali emerge che per essere efficaci devono spesso assumere un ruolo di formazione e accompagnamento della parte politica che in molti casi non ha competenze in materia e si trova, anche in modo non aspirato, a gestire un ambito a elevata complessità.

Cioè, si spiega prima agli assessori, poi gli assessori fanno il loro passaggio con i sindaci e quando si arriva in assemblea si è già un po' più preparati rispetto alla materia perché noi sappiamo che alla fine abbiamo a che fare comunque con politici che si candidano per fare tutt'altro e poi per caso gli capita 'la patata bollente' delle politiche sociali, un po' la prendono con uno sguardo un po' distante, con uno sguardo anche preoccupato in alcuni momenti e quindi bisogna proprio fare un lavoro di formazione e accompagnamento. È come avere un'altra categoria di utenza, quella istituzionale (ASM11).

Per quanto riguarda sfide e ostacoli a una più efficace partecipazione degli assistenti sociali nella definizione delle politiche sociali, tanti intervistati

hanno sottolineato la mancanza di risorse e di personale, in particolare.

Poi, certo, dobbiamo fare i conti con una città in carenza di personale, a volte sembra che facciamo veramente molto poco rispetto ai bisogni della città, una città che esprime bisogni immensi (ASM15).

In questo modo, il tempo e le energie dei professionisti si assorbono soprattutto nello stare dietro alle singole situazioni a discapito di tempo e strategie per andare oltre un lavoro, spesso rappresentato come tamponamento, sulle singole situazioni e per incidere sulle scelte politiche con l'obiettivo di rispondere in modo più proattivo ai bisogni nei territori.

(M)olti ce l'hanno, questa voglia di non trascurare questo aspetto della politica, di incidere nelle scelte. Però poi a volte siamo avviliti e sviliti dal carico di lavoro (ASM15).

Un altro aspetto menzionato diverse volte riguarda una scarsa attenzione per le politiche sociali e i temi del sociale in generale. Quando c'è poca attenzione e quando le politiche sociali vengono considerate un ambito di secondaria importanza, aumentano anche le difficoltà per gli assistenti sociali di far sentire la propria voce, di sensibilizzare sulle questioni sociali e di incidere sulle politiche di settore. Strettamente connessi alle difficoltà di questo tipo sono anche il peso e il riconoscimento della professione stessa, che, rispetto ad altre professioni, è caratterizzata da una scarsa riconoscibilità sociale e politica che limita l'efficacia dei professionisti di incidere su scelte e decisioni politiche.

Per migliorare la loro efficacia politica, gli assistenti sociali intervistati hanno sottolineato l'importanza di rafforzare una formazione specifica su questi temi e di sviluppare le capacità di impegno in attività di *advocacy* e PP. Inoltre, hanno sottolineato la necessità di investire maggiormente in competenze e processi di ricerca e sviluppo per facilitare la raccolta e l'analisi dei dati per la lettura e decodifica del bisogno e per utilizzare maggiormente le evidenze empiriche come base per informare i processi decisionali.

Un ultimo e interessante aspetto riguarda il sostegno e la mobilitazione delle persone utenti dei servizi. Alcuni assistenti sociali hanno sottolineato i limiti di un'efficacia politica all'interno di un ruolo professionale sottolineando l'importanza di incoraggiare e sostenere le persone a fare sentire la loro voce e a rivolgersi direttamente ai decisori politici.

Il cittadino ha una potenza grandissima. (...) Io aiuto le persone a capire quali cose chiedere, non le mando a fare polemica, ma le invito a porre il problema e anche

le soluzioni, perché vengano più ascoltati. Lo dico anche alle associazioni e alla consulta, di raccontare le storie e le problematiche perché così danno una sensibilizzazione maggiore di quella che darei io se parlassi a nome loro. Se spingo io da una parte e loro dall'altra, si riesce ottenere qualcosa (ASM06).

### **3. Partecipazione ed efficacia politica e impegno in attività di policy practice**

Attraverso il questionario, la ricerca ha esaminato in modo più specifico la partecipazione e le percezioni di efficacia politica degli assistenti sociali. I paragrafi che seguono presentano l'analisi dei dati raccolti attraverso il set di domande volte ad indagare l'interesse dei rispondenti alla politica in generale, il grado di partecipazione al processo democratico e la percezione di autoefficacia politica.

Il blocco di domande, al termine del questionario, ha chiesto ai partecipanti di rispondere pensandosi in qualità di persone e cittadini, non in qualità di assistenti sociali. Le domande erano volte ad indagare l'*interesse per la politica in generale* e la *partecipazione politica convenzionale* (rilevata attraverso il comportamento di voto), nonché la percezione di poter partecipare alla politica (*efficacia politica interna*), di aver voce in capitolo sulle decisioni prese a livello centrale e di influire nel dibattito politico (*efficacia politica esterna*). In questa sezione, con il termine 'politica' si è intesa la vita/partecipazione politica con riferimento, ad esempio, ad eventi, decisioni politiche locali, regionali, nazionali, internazionali, alla competizione politica in generale.

L'obiettivo è far luce sulla percezione individuale di aver voce ed incidere sulla costruzione delle politiche pubbliche a vari livelli, in altre parole, sulla percezione che l'azione politica individuale abbia o possa avere un effetto sul processo politico, che valga la pena di compiere il proprio dovere di cittadino.

#### **3.1. Interesse, partecipazione e percezione di efficacia politica**

La prima dimensione ad essere indagata è, in via generale, l'interesse per la politica (Tab. 1). Poco meno di 1 rispondente su 2 si dichiara abbastanza interessato (il 47,1%), 1 rispondente su 3 poco interessato (33,4%), mentre solo il 13,4% afferma di essere molto interessato contro il 6,1% per nulla interessato. Il dato di sintesi fa luce su un 60,5% di rispondenti tutto sommato interessati ed attenti ai processi mediante i quali vengono prese le decisioni

che hanno una ricaduta su tutta la collettività, ma anche su un 39,5% che si dichiara poco o per nulla interessato a tali processi.

*Tab. 1 – Interesse per la politica (val.%)*

<i>In che misura diresti di essere interessato/a alla politica?</i>	
Molto interessato/a	13,4
Abbastanza interessato/a	47,1
Poco interessato/a	33,4
Per nulla interessato/a	6,1

Se accanto all’interesse, poi, si considera la partecipazione alla vita politica per mezzo del comportamento di voto (Tab. 2), emerge che 9 rispondenti su 10 dichiarano di aver votato in occasione delle ultime elezioni politiche nazionali del settembre 2022 (il 10,3% non ha votato, lo 0,3% non ne aveva diritto). L’esercizio del diritto di voto, a fronte di un moderato interesse per la politica, è un comportamento indicativo della consapevolezza dell’importanza di prender parte alla scelta della classe dirigente nazionale (il dato sull’affluenza a livello nazionale per le elezioni in questione è pari al 63,8%).

*Tab. 2 – Partecipazione alla politica convenzionale (val.%)*

<i>Negli ultimi anni molte persone, per una ragione o per l’altra, non hanno votato o non votano. Tu in occasione delle ultime elezioni politiche nazionali (settembre 2022) hai votato?</i>	
Sì	89,4
No	10,3
Non avevo diritto	0,3

Una prima fotografia ci restituisce l’immagine di un insieme di professionisti parzialmente interessato alla politica e decisamente propenso alla partecipazione al processo democratico mediante l’espressione del voto. Possiamo rilevare, tuttavia, come un atteggiamento di totale o parziale disinteresse per i processi attraverso i quali vengono assunte decisioni che hanno il potere di condizionare il benessere (o malessere) collettivo si riveli potenzialmente rischioso per una professione che quotidianamente ha a che fare con situazioni personali e familiari che sperimentano tali condizioni di benessere (o malessere), professione che deve essere impegnata nel perseguimento della “difesa del bene comune, della giustizia e dell’equità sociale”

(art. 6 Codice deontologico). L'interesse per la politica implica sia l'attenzione ai bisogni e ai rischi espressi sul territorio sia l'attenzione alle risposte che i decisori pongono in essere per fronteggiare bisogni o prevenire rischi. È in tale cornice, infatti, che il lavoro dell'assistente sociale prende forma e il mancato interesse per l'arena della 'cosa pubblica', del bene comune, corre il rischio di slegare il sistema delle risposte dai contesti sociali e organizzativi entro i quali i problemi concorrono a generarsi.

Sono state quindi rilevate due dimensioni dell'efficacia politica. La prima è la cd. *efficacia politica interna* che è relativa alla percezione delle proprie capacità di partecipare al processo politico, comprendendone i meccanismi di funzionamento e influenzando l'operato di coloro che hanno il potere di assumere decisioni che ricadono sulla collettività. La seconda è la cd. *efficacia politica esterna* che è, invece, relativa alla percezione dell'efficacia del funzionamento del sistema politico in generale e indica il grado di fiducia nel sistema e nelle sue capacità di rispondere efficacemente alle richieste del cittadino.

Con riferimento alla prima, i dati mettono in luce una percezione molto bassa di essere in grado di influenzare efficacemente il sistema politico nel quale i rispondenti vivono. Circa la metà dei rispondenti (il 48,5%) dichiara di avere poca fiducia nelle proprie capacità di partecipare alla politica, poco più di 1 su 3 abbastanza fiducia (il 37,3%), mentre solo l'8,5 esprime molta o totale fiducia. Gli sfiduciati, infine, sono il 5,6% (Tab. 3).

*Tab. 3 – Auto-efficacia politica interna (val.%)*

<i>E quanta fiducia hai nelle tue capacità di partecipare alla politica?</i>	
Molta/Totale fiducia	8,5
Abbastanza fiducia	37,3
Poca fiducia	48,5
Nessuna fiducia	5,6

Con riferimento alla seconda, l'efficacia politica esterna, si sono indagate percezioni di efficacia relative a componenti esterne all'individuo: la principale agenzia politica (il governo) e il sistema sociopolitico in generale. Emerge anche qui un profondo senso di impotenza dei rispondenti rispetto sia alla capacità di poter esprimere un giudizio nei confronti dell'azione del governo centrale, sia di poter influire sulla definizione di politiche pubbliche. Per entrambe le dimensioni (Tab. 4), 2 rispondenti su 3 hanno la percezione di poter essere poco incisivi/influenti, mentre 1 rispondente su 4 si percepisce come del tutto ininfluenza.

Tab. 4 – Auto-efficacia politica esterna (val.%)

	Moltis- simo/ Molto	Abba- stanza	Poco	Per niente
1. Secondo te, in che misura il sistema politico italiano permette a persone come te di avere voce in capitolo su quello che fa il governo?	1,1	10,4	64,1	24,4
2. E secondo te, in che misura il sistema politico italiano permette a persone come te di influire sulla politica?	0,8	8,6	62,5	28

Ora, provando a leggere nel complesso i dati fin qui presentati, l'immagine che ne esce è quella di un campione di assistenti sociali tutto sommato abbastanza interessati alla politica, che partecipano al processo democratico attraverso il voto, ma molto sfiduciati rispetto al fatto di poter incidere su tali processi. Se, come sostiene Catellani (1997), perché un soggetto ponga in essere un'azione politica è essenziale tanto che egli abbia la competenza cognitiva che gli consente di concepire e pianificare l'azione (conosce e ha interesse per il contesto politico), quanto che abbia o percepisca di avere, la possibilità di compiere l'azione stessa, ecco che lo scenario che tende a delinearsi risulta oltremodo preoccupante.

Ai fini della partecipazione, infatti, è fondamentale la percezione della fiducia che ogni cittadino (prima che ogni professionista) ripone in se stesso e nelle proprie capacità di influenzare il sistema socio-politico nel quale vive (Bandura, 1977). Tale percezione è risultata essere la variabile che media la relazione delle variabili strutturali con l'azione individuale (Balch, 1974; Craig e Maggiotto, 1981). Ne consegue che perché un soggetto si impegni in un'azione politica risulta fondamentale anche la valutazione che egli ha della capacità delle agenzie, detenenti il potere (es. il governo o il sistema politico in generale), di essere aperte alle richieste provenienti dalla collettività e efficacemente in grado di soddisfarle.

#### 4. Efficacia politica e impegno in attività di policy practice

Mediante una analisi di tipo bivariato, proviamo ora a mettere in luce quali sia la relazione tra efficacia politica interna ed esterna e PP esterne. Ci chiediamo: coloro che hanno un più elevato interesse per la politica e una più elevata percezione di autoefficacia politica (interna ed esterna) sono più propensi a mettere in atto azioni di PP ossia azioni finalizzate ad agire sulle politiche a livello locale, regionale, nazionale o internazionale?

Se consideriamo l'associazione tra interesse mostrato per l'attività politica in generale, autoefficacia politica interna ed esterna e l'attività di PP esterna esercitata nell'ultimo anno, emerge che al crescere delle prime aumentano anche le seconde. Questo avviene per tutte le 10 attività di PP esterna. Scarti sempre maggiori ai dieci punti percentuali segnalano una maggior predisposizione a tale tipo di attività da parte di coloro che sono molto interessati alla politica e fiduciosi sia nelle proprie capacità di influire sul processo di presa delle decisioni sia sulla possibilità di essere ascoltati da parte del decisore, rispetto a coloro che non sono interessati e fiduciosi.

Proviamo ad analizzare più nel dettaglio le attività per le quali le variabili in analisi paiono essere più significative.

Cominciamo con l'attività "Ho contribuito ad aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all'esercizio dei loro diritti" (PPest7), che è risultata anche essere la PP esterna maggiormente posta in essere dal campione [cfr. cap.2 par.3]. Possono essere fatte rientrare in tale PP tutte le azioni volte a rendere esigibili particolari diritti (sociali, in primis) per gruppi di soggetti a rischio di fragilità sociale: azioni di sensibilizzazione, ma anche di accompagnamento concreto nel fare che permettono a fasce fragili della popolazione di poter godere di diritti di cui altrimenti non godrebbero. Tra gli assistenti sociali per nulla interessati alla politica solo 1 su 4 dichiara di aver effettuato tale attività nel corso dell'ultimo anno, mentre tra gli interessati il rapporto cresce a 1 su 2. Situazione molto simile si riscontra tra coloro che dichiarano di avere molta fiducia nelle proprie capacità di agire sul sistema politico, rispetto a coloro che si dichiarano del tutto sfiduciati (Tab. 5).

*Tab. 5 – Contribuire ad aumentare la consapevolezza*

*PP7 Ho contribuito ad aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all'esercizio dei loro diritti*

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Interesse per la politica	48,0	40,0	32,2	26,8
	Molta/Totale fiducia	Abbastanza fiducia	Poca fiducia	Nessuna fiducia
Efficacia politica interna	50,3	41,5	33,9	25,8
Efficacia politica esterna 1	57,3	43,4	37,4	35,1
Efficacia politica esterna 2	54,7	44,9	37,7	34,8

L'attività "Ho contattato un decisore politico (es. assessore, sindaco, parlamentare) per influire sulle sue decisioni" (PPest3) risulta essere stata effettuata, nell'ultimo anno, da 1 rispondente su 3 molto interessato alla politica

e da circa 1 su 5 tra i non interessati (Tab. 6). La medesima proporzione si rileva anche in relazione alla percezione di efficacia politica interna ed esterna. L'interesse per la politica può qui essere letto come driver per andare alla ricerca del contatto personale con coloro che hanno il potere di definire le politiche che avranno poi ricadute sulla collettività entro la quale si lavora (questo a tutti i livelli ai quali possono essere prese le decisioni: locale, regionale o nazionale). Lo 'sforzo' di cercare una interlocuzione con il decisore è, quindi, sostenuto sia dalla percezione di poter influenzare i processi decisionali sia dalla percezione di poter trovare accoglienza e, possibilmente, riscontro da parte del decisore politico. I (pur pochi) assistenti sociali fiduciosi nelle proprie capacità di incidere sul piano politico e fiduciosi di trovare ascolto mostrano una maggior propensione a ricercare il contatto con chi ha una carica politica.

*Tab. 6 – Contattare un decisore politico*

*PP3 Ho contattato un decisore politico (es. assessore, sindaco, parlamentare) per influire sulle sue decisioni*

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Interesse per la politica	35,4	25,9	19,0	17,2
	Molta/Totale fiducia	Abbastanza fiducia	Poca fiducia	Nessuna fiducia
Efficacia politica interna	36,9	27,2	20,7	18,9
Efficacia politica esterna 1	36,0	30,2	24,3	21,4
Efficacia politica esterna 2	39,6	31,2	25,0	20,5

Infine, analizziamo l'attività "Ho organizzato o sono intervenuta/o a un evento per portare l'attenzione su un problema sociale o sulle criticità di una politica pubblica" (PPest10) (Tab. 7). Qui l'attività di PP chiede al professionista di mettersi in gioco in prima persona per portare all'attenzione di platee più ampie di cittadini, altri professionisti e decisori problemi sociali emergenti o particolarmente rilevanti sul territorio o per evidenziare i possibili risvolti critici delle politiche pubbliche sulle persone alle quali tali politiche sono rivolte. Tra coloro che hanno molto interesse per la politica l'assistente sociale su 4 ha svolto questa attività nel corso dell'ultimo anno, mentre tra i per nulla interessati meno di 1 su 10. Per questa attività un'alta percezione di efficacia politica, soprattutto esterna, fa sì che il professionista assistente sociale sia maggiormente propenso dar voce in pubblico a problemi e criticità: qui la fiducia di poter trovare ascolto si rivela essere la variabile dirimente.

Tab. 7 – Organizzare eventi di sensibilizzazione

PP10 Ho organizzato o sono intervenuta/o a un evento per portare l'attenzione su un problema sociale o sulle criticità di una politica pubblica

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Interesse per la politica	28,2	16,2	11,1	8,4
	Molta/Totale fiducia	Abbastanza fiducia	Poca fiducia	Nessuna fiducia
Efficacia politica interna	28,7	18,1	12,2	9,3
Efficacia politica esterna 1	38,7	19,7	15,7	12,7
Efficacia politica esterna 2	49,1	22,6	15,8	12,2

Con particolare riferimento a questa ultima tipologia di PP, risulta interessante la posizione che i rispondenti assumono rispetto a quella che potrebbe essere definita “ipotesi della neutralità” dell’assistente sociale nei confronti dei processi di *decision making* politico. All’affermazione «Per aumentare l’efficacia dei processi di aiuto, è meglio che un assistente sociale rimanga neutrale rispetto alle scelte sulle politiche di intervento sociale» (domanda DA244, in allegato) solo 1 rispondente su 3 si dichiara d’accordo (il 10,8% è “molto d’accordo”, il 23,4% è “abbastanza d’accordo”), avallando la strategia della neutralità rispetto alle scelte sulle politiche di intervento sociale. All’opposto, 2 rispondenti su 3 sono complessivamente in disaccordo con l’affermazione (il 34,7% “poco d’accordo” e il 31,1% “per niente d’accordo”) e, di conseguenza, più propensi a ritenere che il rafforzamento dei processi di aiuto passi anche da una presa di posizione chiara rispetto alle scelte di politica pubblica ai differenti livelli in cui esse sono prese.

## 5. Conclusioni

I risultati presentati in questo capitolo danno un quadro differenziato di motivazioni, interessi ed esperienze di efficacia politica degli assistenti sociali e dell’importanza di questi fattori per il loro impegno in attività di PP. Come sottolineato, l’impegno politico degli assistenti sociali dipende non solo da opportunità politiche e fattori organizzativi, ma anche dalle proprie motivazioni e, più in generale dal loro interesse per la politica e dalle loro percezioni di efficacia politica.

Dalle interviste esplorative sono emersi degli aspetti interessanti riguardanti le percezioni degli assistenti sociali di poter incidere su scelte organiz-

zative e decisioni politiche nel contesto della loro pratica professionale. Secondo i professionisti intervistati esistono delle possibilità di incidere su scelte organizzative e decisioni politiche che variano però a seconda del livello decisionale, delle capacità sia tecniche sia strategico-relazionali dei professionisti e di diversi aspetti facilitanti o ostacolanti. All'interno della propria organizzazione, la maggior parte degli assistenti sociali intervistati ritiene di poter influenzare le decisioni, soprattutto se la cultura organizzativa permette il collegamento tra i diversi livelli di intervento e la partecipazione nello sviluppo di risposte che vanno oltre la singola situazione. Questi aspetti di collegare i diversi livelli di intervento e di contribuire a risposte più sistemiche vengono visti, infatti, come caratteristiche centrali dell'agire e del mandato professionale del servizio sociale. Le percezioni di poter incidere su scelte e decisioni al di fuori della propria organizzazione e nel contatto più diretto con la parte politica sono però assai più diversificate. Anche se formalmente viene data una sempre maggiore importanza alla partecipazione dei professionisti nei tavoli tecnici e, in generale, nei processi di costruzione partecipata del welfare nei territori, di fatto le possibilità di incidere sulle scelte politiche dipendono, secondo gli assistenti sociali intervistati, da diversi fattori che riguardano sia la capacità dei professionisti di argomentare e fare valere le loro proposte sia l'orientamento e la sensibilità degli interlocutori politici nonché la loro volontà di tenere in considerazione quanto proposto dai professionisti.

Mentre le interviste si sono soffermate sulle interpretazioni di un ruolo politico della professione e sulle esperienze di efficacia politica nel contesto della propria pratica professionale, il questionario ha affrontato anche le questioni dell'interesse per la politica in generale dei rispondenti e delle loro percezioni di efficacia politica sia interna che esterna in quanto cittadini. Rispetto a questi aspetti emerge un quadro che conferma che i professionisti assistenti sociali sono fortemente propensi alla partecipazione al processo politico mediante la partecipazione alle elezioni. Allo stesso tempo, circa 4 assistenti sociali su 10 si dichiarano poco o per niente interessati alla politica in generale. È stato sottolineato il rischio di un tale disinteresse per una professione che non si può ritirare in una dimensione neutrale e tecnica dell'aiuto ma che fonda il proprio mandato sulla promozione dei diritti e della giustizia sociale e su una riflessione critico riflessiva e un impegno per la definizione di politiche in linea con i valori fondativi della professione. Guardando le percezioni della propria efficacia politica sia interna che esterna il quadro è ancora più preoccupante. Risulta molto bassa sia la percezione delle proprie capacità di partecipare al processo politico sia la percezione dell'efficacia del funzionamento del sistema politico in generale. Questa sfiducia nel sistema politico e nelle sue capacità di rispondere alle richieste e istanze

dei cittadini potrebbe essere un motivo per un disinteressamento della politica comunque notevole all'interno del gruppo degli assistenti sociali.

Allo stesso tempo e in linea con altre ricerche (Weiss-Gal e Gal, 2020; Ostrander *et al.* 2021; Carrilho e Branco, 2023), l'analisi conferma che coloro che sono più interessati alla politica in generale e che hanno una più elevata percezione di efficacia politica partecipano maggiormente nelle attività di PP esterna. Come dimostrato in dettaglio per le attività di PP in cui queste differenze risultano più significative, un atteggiamento più disinteressato nei confronti della politica e una visione meno fiduciosa dell'efficacia politica corrispondono a una minore propensione a impegnarsi in attività di PP, almeno in quelle esterne.

Ci si deve chiedere, quindi, in che misura la questione della partecipazione degli assistenti sociali alle attività di PP non debba essere discussa in modo più ampio e in relazione agli aspetti più generali della consapevolezza ed educazione politica degli assistenti sociali, anche in quanto cittadini. In contrasto con quanto dichiarato dagli assistenti sociali nelle interviste esplorative – cioè che le possibilità di incidere su scelte e decisioni politiche passano prevalentemente attraverso le competenze tecniche di analisi e decodifica del bisogno, di argomentazione e di informazione dei processi decisionali sulla base di dati ed evidenze scientifiche – si evince che la questione della partecipazione in attività di PP non può essere inquadrata e affrontata solo come competenza tecnico-professionale ma deve invece essere discussa e analizzata in relazione all'interesse generale per la politica e a questioni più ampie di partecipazione e percezioni di efficacia politica all'interno di un determinato sistema politico.

Si ripropone quindi, anche in relazione alla formazione dei professionisti, la questione del bilanciamento tra la preparazione tecnica e una più ampia educazione civica e politica che possa fornire le basi per un maggiore interesse politico e una più elevata percezioni di efficacia politica. Come sottolineato da De Corte e Roose (2020), il servizio sociale rischia di non essere all'altezza della sfida di veramente incidere sulle politiche in quanto gli assistenti sociali spesso non dispongono di un quadro concettuale e di conoscenze tali da consentire loro di comprendere appieno il significato della politica sociale e il modo in cui le politiche vengono formulate, modellate e si evolvono nel tempo.

In questo senso, l'importanza dell'interesse per la politica e delle percezioni di efficacia politica suggeriscono di pensare la PP e la formazione alla stessa non solo come sviluppo di competenze tecniche e di messa in atto di attività circoscritte, ma come processo e atteggiamento più ampio che necessita di una consapevolezza e una comprensione politica più profonde nonché della fiducia nelle possibilità di poter partecipare nei processi decisionali e

di incidere sulle scelte, non solo in quanto professionisti ed esperti, ma, prima ancora, in quanto cittadini e membri attivi della società civile.

## Bibliografia

- Balch, G. (1974), Multiple indicators in survey research: the concept “sense of political efficacy”. *Political Methodology*, 1, pp. 1-43.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman, New York.
- Bradley, C., Maschi, T., O’Brien, H., Morgen, K., & Ward, K. (2012), Faithful but different: Clinical social workers speak out about career motivation and professional values. *Journal of Social Work Education*, 48(3), pp. 459–477.
- Campanini, A., & Facchini, C. (2013a), Values and motivations in BA students of social work: the Italian case. *Social Work & Society*, 11(1).
- Campanini, A., & Facchini, C. (2013b). Social workers affecting social policy in Italy. In J. Gal & I. Weiss-Gal (eds.), *Social Workers Affecting Social Policy* (pp. 79-100). Policy Press, Bristol.
- Carrilho, R., & Branco, F. (2023), Social workers’ involvement in policy practice in Portugal. *Social Sciences*, 12(2), pp. 105.
- Catellani, P. (1997), *Psicologia Politica*. Il Mulino, Bologna
- Christie, A., & Kruk, E. (1998), Choosing to become a social worker: motives, incentives, concerns and disincentives. *Social Work Education*, 17(1), pp. 21-34.
- Craig, S.C. e Maggiotto, M.A. (1981), Political discontent and political action”. *Journal of Politics*, 43, pp. 514-522.
- De Corte, J., & Roose, R. (2020). Social work as a policy actor: Understanding social policy as an open-ended democratic practice. *European Journal of Social Work*, 23(2), 227-238.
- Duschinsky, R., & Kirk, G. (2014), “I’ve come to this course to learn how to be politically minded”: Political discourses among students entering a social work programme. *European Journal of Social Work*, 17(4), pp. 587–599.
- Figueira-McDonough J. (1993), Policy practice: The neglected side of social work intervention. *Social Work*, 38(2), pp. 179–188.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2015), The ‘why’ and the ‘how’ of policy practice: An eight-country comparison. *British Journal of Social Work*, 45(4), pp. 1083-1101.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2022), Explaining the policy engagement of social workers and beyond. In J. Gal e I. Weiss-Gal (eds.), *When Social Workers Impact Policy and Don’t Just Implement It: A Framework for Understanding Policy Engagement* (pp. 120-130). Policy Press, Bristol.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2023), The policy engagement of social workers: a research overview. *European Social Work Research*, 1(1), pp. 47-64.
- Hackett, S., Kuronen, M., Matthies, A. L., & Kresal, B. (2003), The motivation, professional development and identity of social work students in four European countries. *European Journal of Social Work*, 6(2), pp. 163-178.

- Hylton, M. E. (2015), Civic engagement and civic literacy among social work students: Where do we stand? *Journal of Policy Practice*, 14(3–4), pp. 292–207.
- Kindler, T., & Kulke, D. (2022), Politicized social work future—A quantitative study comparing social work students' voluntary political participation in Austria, Germany, and Switzerland. *Journal of Policy Practice and Research*, 3(4), pp. 289-301.
- Krings, A., Trubey-Hockman, C., Dentato, M. P., & Grossman, S. (2019), Recalibrating micro and macro social work: Student perceptions of social action. *Journal of Social Work Education*, 55(3), pp. 1–15.
- Kulke, D., & Schiffert, T. (2018), Student und Politik. Ergebnisse einer Befragung von Studierenden der Sozialen Arbeit. *FORUM Sozial*, 3, pp. 17–23.
- Lane, S. R., Ostrander, J. A., & Smith, T. R. (2018), Politics is social work with power: Training social workers for elected office. *Social Work Education*, 37(1), pp. 1–16.
- Liedgren, P. S., & Elvhage, G. V. (2015), Social work of the future: Motives and expectations among social work students in Sweden. *International Journal of Social Sciences Studies*, 3(6), pp. 121–129.
- Lorenz, W. (2006), *Perspectives on European Social Work: From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation*. Barbara Budrich, Opladen.
- Ostrander, J., Bryan, J., Sandler, A., Nieman, P., Clark, M., Loveland, E., & Smith, T. R. (2018), The political participation of first year social work students: Does practice specialization matter? *Journal of Sociology & Social Welfare*, 45(3), pp. 39–59.
- Ostrander, J., Kindler, T., & Bryan, J. (2021), Using the civic voluntarism model to compare the political participation of US and Swiss social workers. *Journal of Policy Practice and Research*, 2(1), pp. 4–19.
- Pearson, G. (1973), Social work as the privatized solution of public ills. *The British Journal of Social Work*, 3(2), 209-227.
- Petersén, A. C. (2022), New insights on motives for choosing social work as a career: answers from students and newly qualified social workers. *Social Work Education*, 1-15.
- Pritzker, S., & Burwell, C. (2016). Promoting election-related policy practice among social work students. *Journal of Social Work Education*, 52(4), pp. 434–447.
- Schwartz-Tayri, T. M. (2021). The willingness of social work students to engage in policy practice: The role of personality traits and political participation predictors. *The British Journal of Social Work*, 51(7), pp. 2381-2398.
- Specht, H., Courtney M. E. (1994). *Unfaithful angles: How social work has abandoned its mission*. The Free Press, New York
- Stevens, M., Moriarty, J., Manthorpe, J., Hussein, S., Sharpe, E., Orme, J., Mcyntyre, G., Cavanagh, K., Green-Lister, P., and Crisp, B. R. (2012), Helping others or a rewarding career? Investigating student motivations to train as social workers in England. *Journal of Social Work*, 12(1), pp. 16-36.
- Swank, E. W. (2012), Predictors of political activism among social work students. *Journal of Social Work Education*, 48(2), pp. 245–266.

- Verba, S., Schlozman, K. L. & Brady, H. E. (1995), Voice and equality. Civic voluntarism in American politics (4th Printing). Harvard Univ. Press.
- Weiss-Gal, I., & Gal, J. (2008), Social workers and policy-practice: The role of social and professional values. *Journal of Social Service Research*, 34(4), pp. 15-27.

## 6. Cosa facilita le policy practice in Italia? Un test del “policy engagement framework” nel contesto italiano\*

di Riccardo Guidi<sup>1</sup>, Lorenzo Maraviglia<sup>2</sup>, Martina Francesconi<sup>3</sup>

### 1. Introduzione

L'impegno politico dei *social workers* è riconosciuto e incoraggiato da molteplici fonti, ma i livelli di *engagement* osservati sembrano generalmente bassi, seppur con qualche variabilità nazionale (Gal, Weiss-Gal 2013). Per rendere conto di tale divario, Gal, Weiss-Gal (2015, 2023) hanno proposto il *policy engagement conceptual framework* e hanno identificato alcuni fattori-chiave che possono facilitare (o ostacolare) l'esercizio della responsabilità politica dei *social worker*.

Il capitolo si concentra sui fattori facilitanti delle policy practice (PP) in Italia. Nel paragrafo 2 sono rapidamente richiamati alcuni aspetti chiave del *policy engagement conceptual framework* e vengono richiamati i quattro tipi di PP risultanti dall'analisi dei dati della survey condotta nel contesto del progetto “Le policy practice degli assistenti sociali”. Nel paragrafo 3 viene dettagliata la strategia di analisi utilizzata e nel paragrafo 4 illustriamo i principali risultati di quattro modelli di regressione con cui si è cercato di capire quali fattori emergano come più rilevanti per l'esercizio di ogni tipo di PP. Gli esiti delle analisi sono discussi nell'ultima parte del capitolo.

\* Il capitolo è frutto del confronto e del lavoro condiviso tra gli autori. Per esigenze formali di attribuzione, Riccardo Guidi può essere considerato autore dell'Introduzione e dei paragrafi 1, 2.1 e 5, Lorenzo Maraviglia può essere considerato autore del paragrafo 4, Martina Francesconi può essere considerata autrice dei paragrafi 2.2 e 3.

<sup>1</sup> Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali.

<sup>2</sup> INVALSI.

<sup>3</sup> Scuola Superiore Sant'Anna – Centro di ricerca Maria Eletta Martini.

## 2. Cosa facilita l'attitudine verso le differenti strategie di policy practice? L'approccio seguito

### 2.1. Un richiamo teorico

Gli studi empirici sulle PP dei *social workers* sinora pubblicati (Gal, Weiss-Gal, 2023) – nonché progetti di ricerca in corso in Germania, Svizzera, Austria, Finlandia e USA – hanno in misura significativa focalizzato l'interesse sui fattori che facilitano e ostacolano l'esercizio delle PP (entro gli specifici contesti nazionali). Tale interesse è stato principalmente motivato a partire dalla rilevazione di uno scarto consistente tra i valori e il discorso professionale – nei quali l'impegno politico è una priorità – e la 'vita quotidiana' del servizio sociale – nelle quali le PP sembrano poco frequenti (Gal, Weiss-Gal 2013, 2023; Carrilho, Branco, 2023). Concentrarsi sugli ostacoli e per converso sui *driver* delle PP è dunque utile a rendere conto di questo scarto.

Il riferimento teorico più utilizzato a tale scopo è stato finora il *Policy engagement conceptual framework* (Gal, Weiss-Gal 2015; Weiss-Gal, Gal 2023). Come già esposto nel capitolo 1 di questo Volume il *framework* ipotizza che i fattori più impattanti sulle PP riguardino le motivazioni dei *social workers* (*motivation*), le organizzazioni in cui lavorano (*facilitation*) e le opportunità "di sistema" (in primis, l'accessibilità del policy-making) (*opportunity*). I tre fattori – tra loro interconnessi – sarebbero a loro volta, almeno in parte, dipendenti da alcuni elementi dei contesti in cui operano i *social workers* (*environments*), quali: il regime di welfare, la gravità dei problemi sociali e le politiche di contrasto, la regolazione della professione e il ruolo riconosciuto alle persone-utenti (Gal, Weiss-Gal, 2023: 41-60).

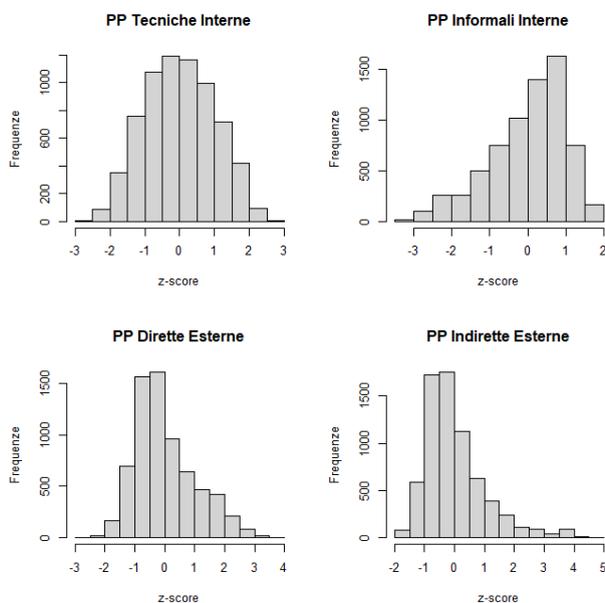
Precedenti ricerche condotte in Italia (Campanini, 2015) hanno mostrato un livello piuttosto basso di PP esterne e un livello più elevato di PP interne, ma non hanno potuto studiare il rilievo di fattori facilitanti a causa di limitazioni metodologiche (principalmente la limitatezza del campione). Grazie a un disegno quali-quantitativo e alla numerosità del campione raggiunto, il progetto "Le policy practice degli assistenti sociali" offre invece significative opportunità conoscitive in merito ai fattori facilitanti le PP. In particolare, può contribuire a comprendere se differenti tipi di PP siano connessi a differenti fattori o ai medesimi<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Come già menzionato nei capitoli precedenti, la fase quantitativa del progetto di ricerca si è concentrata sull'intera popolazione di assistenti sociali italiani (circa 46.000 al momento della somministrazione del questionario) ed è stata realizzata attraverso una survey mediante questionario on-line che è stato compilato per intero da 6.856 assistenti sociali che al momento della compilazione risultano in servizio.

## 2.2. L'approccio

Per rispondere a questa domanda, abbiamo innanzitutto condotto un'analisi delle componenti principali (ACP) per sintetizzare le 12 azioni riferibili alle PP "interne" e le 10 azioni riferibili alle PP "esterne" in quattro tipi (o strategie) di PP (1-PP interna informale; 2-PP interna tecnica; 3-PP esterna diretta; 4-PP esterna indiretta) (si veda al proposito il capitolo 2). La distribuzione delle attitudini verso le quattro strategie nel campione di 6.856 assistenti sociali è decisamente differenziata (Grafico 1). In particolare, avere un forte orientamento verso le due strategie di PP "esterna" è relativamente raro all'interno del campione. Per contro, osserviamo una attitudine assai diffusa verso la PP interna informale e, in misura più moderata, anche della PP interna tecnica.

Graf. 1 – Attitudini verso le quattro tipologie di PP, punteggi standardizzati (z-score).



Prendendo a riferimento il *policy engagement conceptual framework*, ci siamo dunque domandati che cosa facilitasse l'attitudine degli assistenti sociali verso ognuna delle quattro strategie. Per rispondere a questa domanda abbiamo utilizzato una serie di modelli di regressione in cui, a turno, la variabile che misura la presenza di una strategia di PP è messa in relazione con una o più variabili considerate nei termini di possibili "predittori" e quindi

fattori potenzialmente facilitanti la specifica strategia di PP<sup>5</sup>. L'analisi svolta attraverso i modelli di regressione è comunque da considerare di natura esplorativa e non ambisce a pronunciarsi in modo stringente sulla natura causale o puramente empirica delle relazioni fra strategie di PP e predittori (Pearl 2009). Nondimeno, questo tipo di analisi rappresenta a nostro avviso uno step fondamentale, dal momento che consente di raccogliere informazioni sinora non disponibili sulle connessioni tra attitudini alle PP degli assistenti sociali ed un eterogeneo insieme di fattori.

### 3. Le variabili considerate come (possibili) predittori

Coerentemente alla letteratura, abbiamo considerato come fattori potenzialmente facilitanti:

- Fattori demografici e occupazionali: genere, età, residenza (Nord, Centro, Sud), ruolo nell'organizzazione, tipologia di ente in cui l'assistente sociale lavora.
- Fattori connessi alla motivazione: percezione del livello di formazione acquisita durante i Corsi di Laurea o la Scuola diretta a fini speciali e delle competenze in ambiti funzionali alle PP, autoefficacia politica percepita<sup>6</sup>.
- Fattori organizzativi: caratteristiche (percepite) della cultura organizzativa del servizio in cui lavora l'assistente sociale.

Più in dettaglio,

- *Ente di appartenenza*: l'ente presso cui è svolta l'attività professionale è espresso attraverso una variabile categoriale che distingue gli enti privati da quelli pubblici rappresentativi (es. Comune) e non rappresentativi (es. ASL, Ministeri).
- *Ruolo nell'organizzazione*: il ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione di appartenenza è espresso attraverso una variabile categoriale che distingue gli assistenti sociali che occupano una posizione di base da coloro che, invece, svolgono funzioni di responsabilità/coordinamento (*Middle manager*) o direttive (*Top manager*).

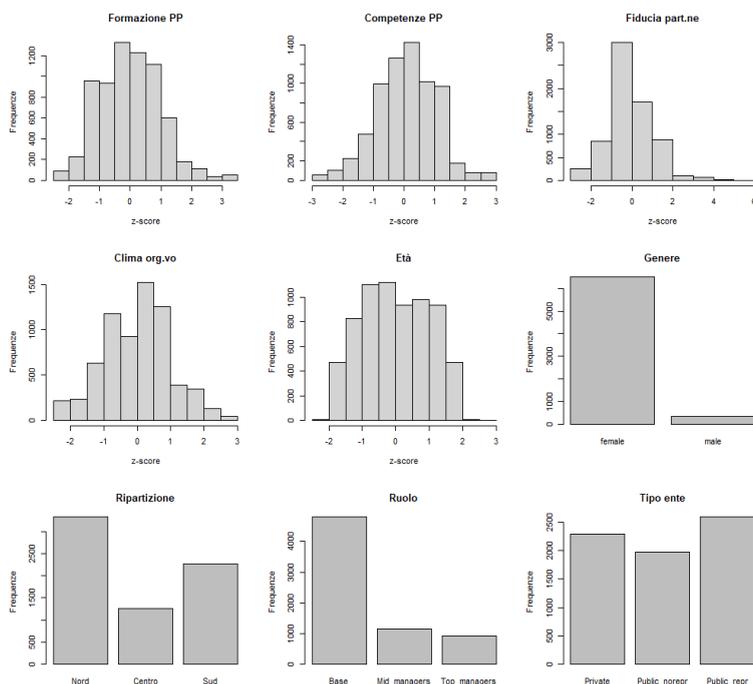
<sup>5</sup> Lungi dal segmentare il campione in sottogruppi distinti, l'ACP favorisce l'analisi di come, all'interno del campione nel suo complesso, determinate attitudini alle PP tendano a collegarsi con aspetti personali e contestuali (predittori) del rispondente. In senso puramente tecnico, le attitudini verso ciascuna delle quattro strategie di PP sono espresse attraverso un punteggio standardizzato.

<sup>6</sup> Seguendo Caprara *et al.* (2009), comprendiamo nell'autoefficacia politica percepita sia le convinzioni personali riguardo alla propria capacità di incidere sulla politica attraverso l'impegno personale (efficacia politica interna) che le convinzioni personali sull'apertura del sistema politico al cambiamento attraverso azioni individuali e collettive (efficacia politica esterna).

- *Formazione alle PP*: la circostanza di aver ricevuto una formazione atta a favorire un interesse verso le PP è misurata attraverso un indice ottenuto sommando i punteggi negli item della batteria denominata “Formazione alla PP”.
- *Competenza nelle PP*: il fatto di possedere capacità e competenze abilitanti all’espressione delle varie strategie di PP è sintetizzato attraverso un indice ottenuto sommando i punteggi negli item della batteria denominata “PP skills”.
- *Autoefficacia politica*: l’elemento abilitante connesso all’autoefficacia politica è espresso attraverso un indice ottenuto sommando i punteggi negli item relativi alle batterie della sezione “Auto-efficacia e partecipazione politica”.
- *Cultura organizzativa*: il fatto di operare all’interno di un contesto organizzativo che incoraggia, o almeno non ostacola, l’attitudine alle PP è misurato attraverso un indice ottenuto sommando i punteggi negli item delle batterie della sezione “Supporto organizzativo alle PP”.

Le distribuzioni dei predittori sono rappresentate nel Grafico 2.

Graf. 2 – Distribuzioni monovariate dei predittori



## 4. Aspetti metodologici e risultati dei modelli di regressione

Per ciascuna delle quattro attitudini alle PP descritte precedentemente sono stati costruiti:

- una serie di modelli di regressione semplice, uno per ogni predittore; i risultati di tali modelli sono riportati nelle prime due colonne della Tabella 3 (modelli singoli);
- un unico modello di regressione multipla con tutti i predittori considerati simultaneamente; i risultati sono riportati nelle ultime due colonne della Tabella 3 (modello multiplo).

Gli effetti (stime) e gli errori standard sono espressi sulla scala standardizzata in base a cui sono misurate le attitudini alle PP. Gli errori standard forniscono una misura dell'incertezza che caratterizza le stime degli effetti; per convenzione, si considerano statisticamente significativi gli effetti che distano da zero almeno due volte il proprio errore standard.

Questo tipo di approccio, senza avanzare ipotesi stringenti sulle relazioni causali, consente di valutare il potenziale informativo dei predittori nei confronti delle differenti strategie di PP. Più specificamente, i risultati dei modelli singoli forniscono un'idea di quanto ogni predittore, preso individualmente, possa fornire informazioni sull'attitudine verso la specifica strategia di PP. Il modello multiplo, invece, mostra quanto l'informazione di ciascun predittore diventi o meno ridondante, una volta che si conosce lo stato di tutti gli altri.

Per fare un esempio di come decifrare la Tabella 3, si prendano i risultati dei modelli singoli che stimano l'associazione fra attitudine alla strategia della PP interna tecnica da una parte e, rispettivamente, formazione alle PP e competenze nelle PP dall'altra. La tabella indica che a un incremento di un punto sulla scala (standardizzata) che misura il livello di formazione percepita alle PP corrisponde, in media, un aumento di 1/6 di punto sulla scala di attitudine verso la PP interna tecnica; e all'incremento di un punto sulla scala di competenza percepita nelle PP corrisponde, in media, un aumento di oltre 1/4 di punto sulla scala di attitudine verso la PP interna tecnica. Entrambe queste differenze sono statisticamente significative in rapporto al proprio errore standard. Tuttavia, nel modello multiplo che considera simultaneamente tutti i predittori, il coefficiente della formazione percepita alle PP (sotto la colonna "stima" nella Tabella 3) si azzerava. Ciò significa che, a parità di tutti gli altri predittori (competenza percepita nelle PP, età, ruolo, autoefficacia politica, ecc.), in media, l'attitudine alla strategia della PP interna tecnica non cambia fra chi percepisce di avere ricevuto una formazione favorevole alle PP e chi no. In altre parole, una volta che si considera complessivamente il rispondente in relazione a tutti gli altri predittori, sapere se questi ha ricevuto

una formazione che incoraggia alle PP non fa pressoché alcuna differenza al fine di prevedere l'attitudine alla PP interna tecnica. Una possibile spiegazione di ciò che avviene al coefficiente della formazione alle PP passando dal modello singolo al modello multiplo è che, almeno nel caso della PP interna tecnica, l'azione facilitante svolta dalla formazione passa attraverso la creazione di competenze: chi riceve una formazione che incoraggia all'impegno nelle PP acquisisce anche competenze in tal senso. Pertanto, l'informazione sulla formazione tende a diventare ridondante: se si è competenti, in genere si è ricevuta una formazione in tal senso; ma non vale il contrario: aver ricevuto una formazione che incoraggia alle PP non sempre alimenta un senso di competenza che, a propria volta, favorisce l'attitudine ad impegnarsi in tale genere di azioni. La formazione universitaria, in altre parole, è un importante ingrediente che alimenta l'attitudine alle PP costruendo un senso di competenza; ma quest'ultima dipende anche da altri fattori, ad esempio esperienze accumulate nella propria vita professionale.

L'esempio rende conto del grado di complessità con cui l'analisi deve misurarsi, anche avendo fatto lo sforzo di sintetizzare il quadro dei riferimenti attraverso un numero limitato di variabili.

*Tab. 3 – Risultati dei modelli di regressione per l'attitudine verso le quattro strategie di PP (variabile risultata). L'asterisco (\*) indica coefficienti significativamente diversi da zero (p-value < 0.05)*

	Modelli singoli		Modello multiplo	
	Stima	Err. stand.	Stima	Err .stand.
<b>PP interne informali</b>				
Intercetta			-0,03	0,03
Formazione alle PP	0,00	0,01	-0,03	0,01
Competenze PP	0,08*	0,01	0,15*	0,02
Autoefficacia politica	0,02	0,01	0,02	0,01
Cultura organizzativa	-0,14*	0,01	-0,18*	0,01
Età (anni)	0,00	0,01	-0,04*	0,01
Uomo (rif. Donna)	-0,11*	0,05	-0,15*	0,05
Centro (rif. Nord)	-0,01	0,03	-0,04	0,03
Sud (rif. Nord)	-0,09*	0,03	-0,09*	0,03
Mid manager (rif. Base)	0,05	0,03	0,08*	0,03
Top manager (rif. Base)	0,04	0,04	0,07	0,04
Ente Pubbl. non rappr.vo (rif. Ente Privato)	0,08*	0,03	0,04	0,03
Ente Pubbl. rappr.vo (rif. Ente Privato)	0,12*	0,03	0,11*	0,03

	Modelli singoli		Modello multiplo	
	Stima	Err. stand.	Stima	Err. stand.
<b>PP interne tecniche</b>				
Intercetta			-0,17	0,03
Formazione alle PP	0,16*	0,01	-0,02	0,01
Competenze PP	0,28*	0,01	0,21*	0,01
Autoefficacia politica	0,12*	0,01	0,01	0,01
Cultura organizzativa	0,26*	0,01	0,19*	0,01
Età (anni)	0,06*	0,01	0,02	0,01
Uomo (rif. Donna)	0,18*	0,05	0,03	0,05
Centro (rif. Nord)	0,07*	0,03	-0,03	0,03
Sud (rif. Nord)	0,04	0,03	-0,11*	0,03
Mid manager (rif. Base)	0,46*	0,03	0,37*	0,03
Top manager (rif. Base)	0,64*	0,03	0,46*	0,03
Ente Pubbl. non rappr.vo (rif. Ente Privato)	0,03	0,03	0,12*	0,03
Ente Pubbl. rappr.vo (rif. Ente Privato)	0,09*	0,03	0,15*	0,03

	Modelli singoli		Modello multiplo	
	Stima	Err. stand.	Stima	Err. stand.
<b>PP esterne dirette</b>				
Intercetta			-0,18	0,03
Formazione alle PP	0,03*	0,01	-0,04*	0,01
Competenze PP	0,12*	0,01	0,11*	0,01
Autoefficacia politica	0,09*	0,01	0,06*	0,01
Cultura organizzativa	0,06*	0,01	0,01	0,01
Età (anni)	0,09*	0,01	0,07*	0,01
Uomo (rif. Donna)	0,12*	0,05	0,00	0,05
Centro (rif. Nord)	-0,05	0,03	-0,08*	0,03
Sud (rif. Nord)	-0,05	0,03	-0,09*	0,03
Mid manager (rif. Base)	0,17*	0,03	0,15*	0,03
Top manager (rif. Base)	0,65*	0,04	0,52*	0,04
Ente Pubbl. non rappr.vo (rif. Ente Privato)	-0,09*	0,03	-0,13*	0,03
Ente Pubbl. rappr.vo (rif. Ente Privato)	0,48*	0,03	0,44*	0,03

	Modelli singoli		Modello multiplo	
	Stima	Err. stand.	Stima	Err. stand.
<b>PP esterne indirette</b>				
Intercetta			-0,09	0,03
Formazione alle PP	0,18*	0,01	-0,02	0,01
Competenze PP	0,29*	0,01	0,24*	0,01
Autoefficacia politica	0,18*	0,01	0,10*	0,01
Cultura organizzativa	0,08*	0,01	0,00	0,01
Età (anni)	0,09*	0,01	0,05*	0,01
Uomo (rif. Donna)	0,29*	0,05	0,14*	0,05
Centro (rif. Nord)	0,24*	0,03	0,15*	0,03
Sud (rif. Nord)	0,42*	0,03	0,28*	0,03
Mid manager (rif. Base)	0,20*	0,03	0,04	0,03
Top manager (rif. Base)	0,16*	0,04	-0,03	0,04
Ente Pubbl. non rappr.vo (rif. Ente Privato)	0,07*	0,03	0,04	0,03
Ente Pubbl. rappr.vo (rif. Ente Privato)	-0,19*	0,03	-0,14*	0,03

#### 4.3.1. Fattori facilitanti l'attitudine alla PP interna informale

Dai modelli di regressione relativi alla *PP interna informale* sembra risultare confermato che esista nel campione un'attitudine diffusa e trasversale verso questa strategia. Oltre ad essere condivisa dalla maggioranza degli assistenti sociali, l'attitudine verso la *PP interna informale* non pare infatti facilitata da alcun particolare fattore. Focalizzando l'attenzione sui risultati del modello di regressione multipla, alcuni predittori risultano debolmente significativi in termini statistici e, anche quando lo sono, la loro forza è minima. Una parziale eccezione vale per le competenze percepite – il cui possesso facilita l'attitudine verso le PP interna informale – e la cultura organizzativa. Su quest'ultima è da notare che l'associazione statisticamente significativa tra attitudine alla *PP interna informale* e cultura organizzativa del servizio in cui si lavora ha coefficiente negativo. Il modello di regressione potrebbe dunque far ipotizzare che l'attitudine verso questa strategia relazionale e prossimale di PP sia maggiore nei contesti organizzativi più ostili alle PP (forte gerarchizzazione dei ruoli, scarso margine per l'innovazione, distanza dai valori professionali ecc.). Spingendoci un po' oltre nell'interpretazione – seppur con estrema cautela – potremmo pensare che la *PP interna informale* sia da una parte una strategia di PP saldamente e trasversalmente iscritta nella pratica professionale degli assistenti sociali italiani e facilitata dalle competenze e che d'altra

parte costituisca una strategia di “sopravvivenza” per esercitare il “ruolo sociale e politico” (CNOAS 2020) in quei servizi ostili all’innovazione e ai valori professionali.

#### 4.3.2. *Fattori facilitanti l’attitudine alla PP interna tecnica*

I modelli di regressione riferiti all’attitudine alla *PP interna tecnica* mostrano risultati assai diversi dai precedenti. In questo caso, infatti, alcuni fattori sembrano chiaramente rilevanti e coerenti con il tipo di strategia in questione. L’attitudine verso questa strategia di PP pare facilitata dal possesso elevato di competenze (percepite) in ambiti funzionali alle PP (analisi, progettazione, valutazione ecc.), nonché dalla circostanza di ricoprire nel servizio ruoli di coordinamento/responsabilità e, ancor più, apicali. Come ci si poteva inoltre aspettare, in questo caso la circostanza di lavorare in un servizio la cui cultura organizzativa è aperta all’innovazione, sensibile alle opinioni delle persone-utenti, attenta alla formazione e alla valutazione nonché modellata significativamente dai valori professionali facilita l’attitudine all’esercizio delle PP interne tecniche. Competenze, ruolo medio-alto e supporto organizzativo sembrano insomma i principali elementi, tra quelli considerati, che facilitano l’attitudine alla *PP interna tecnica*.

#### 4.3.3. *Fattori facilitanti l’attitudine alla PP esterna diretta*

Passando alle PP esterne, il modello di regressione multipla riferito alla *PP esterna diretta* mostra soprattutto la connessione tra l’attitudine degli assistenti sociali verso questa strategia da una parte ed il ruolo, le competenze percepite e il tipo di ente dall’altra. Rispetto al ruolo, è possibile notare che la circostanza di ricoprire una posizione apicale (*top management*) all’interno dell’organizzazione costituisce un fattore di notevole facilitazione per l’attitudine alla *PP esterna diretta*. Questo risultato può non essere sorprendente se consideriamo che gli assistenti sociali che ricoprono ruoli apicali hanno solitamente una prossimità molto più alta con i decisori politici rispetto ai colleghi con posizioni inferiori. È anche da notare che l’attitudine verso la *PP esterna diretta* è connessa al fatto di prestare servizio all’interno di un ente pubblico di tipo rappresentativo. Questo risultato potrebbe essere coerente con la circostanza per cui un numero consistente di assistenti sociali lavora in Comuni (o Consorzi di Comuni) di piccole dimensioni nei quali la relazione con i decisori politici, anche al di là dei ruoli formali, può essere frequente e offrire più di un’opportunità per influenzarne le scelte.

#### 4.3.4. Fattori facilitanti l'attitudine alla PP esterne indirette

I risultati dei modelli di regressione relativi all'attitudine verso la PP esterna indiretta non risultano particolarmente informativi, a testimonianza forse della necessità di considerare ulteriori predittori rispetto a quelli sinora inclusi nell'analisi. Ciononostante, anche per questa strategia di PP si osserva il fenomeno dell'azzeramento del coefficiente relativo alla formazione una volta che gli altri predittori sono inseriti nel modello, nonché il rilievo delle competenze. Pare inoltre di qualche interesse il fatto che il coefficiente relativo alla natura rappresentativa dell'ente sia negativo, nonché il fatto che la probabilità di osservare questo atteggiamento sia più elevata al Sud piuttosto che al Nord. È anche da segnalare che, diversamente dalla strategia precedente di PP esterna, in questo caso il ruolo nell'organizzazione non sia rilevante.

## 5. Discussione e conclusioni

Utilizzando i dati provenienti dal questionario somministrato a 6.856 assistenti sociali nel contesto del progetto “Le policy practice degli assistenti sociali”, in questo capitolo abbiamo reso conto dei risultati di un test del *policy engagement conceptual framework* (Gal, Weiss-Gal, 2015, 2023) nel contesto italiano, concentrando l'attenzione sui fattori facilitanti le PP. Abbiamo in particolare indagato, attraverso modelli di regressione semplice e multipla, il possibile rilievo di fattori socio-occupazionali, motivazionali e organizzativi per l'attitudine a strategie (o tipi) diverse di PP.

Data la complessità del fenomeno e del contesto, i risultati presentati devono essere considerati esplorativi e trattati con cautela. Possono in definitiva essere considerati come fonti per ipotesi di futuri lavori sul tema più che come nitide fotografie della realtà. Anche le caratteristiche dello strumento di rilevazione (questionario on-line) e la natura delle domande proposte ai rispondenti (percezioni, interpretazioni...) invitano a trattare i risultati presentati con prudenza.

Considerando questi *caveat*, l'analisi che abbiamo presentato potrebbe risultare d'interesse per due motivi. In *primo* luogo, consente di iniziare ad osservare le PP attraverso le lenti della complessità, a partire dal tentativo di articolare differenti strategie (o tipi) di PP oltre la pur necessaria distinzione sinora presente in letteratura tra PP “interne” ed “esterne”. In *secondo* luogo, l'analisi può essere d'interesse perché costituisce un primo tentativo di studiare con strumenti statistici i fattori che facilitano le PP, cercando in parti-

colare di capire se le attitudini degli assistenti sociali verso differenti strategie (o tipi) di PP siano facilitate dagli stessi fattori o da fattori differenti.

Nel complesso, l'analisi sembra mostrare che il possesso di competenze funzionali alle PP (programmazione e progettazione, valutazione, analisi dei dati, management delle risorse ecc.) costituisce l'unico fattore facilitante *generalizzato*, ovvero rilevante per tutte le strategie di PP. Disporre di competenze funzionali alle PP sembra dunque essere una condizione di base fondamentale per l'esercizio del "ruolo sociale e politico" dell'assistente sociale (CNOAS, 2020).

Emergono poi fattori facilitanti *specifici* per strategia (o tipo) di PP. Non sorprendentemente, la cultura organizzativa del servizio in cui si lavora è un predittore rilevante solo per le PP "interne" (finalizzate a cambiare aspetti delle politiche dell'organizzazione), ma inaspettatamente l'influenza che la cultura organizzativa esercita sull'attitudine alle PP "interne" sembra funzionare peculiarmente: una cultura organizzativa favorevole alle PP facilita, come atteso, la *PP interna tecnica* mentre, al contrario, la *PP interna informale* risulta facilitata da una cultura organizzativa ostile. Dalla nostra analisi, la *PP interna informale* sembra costituire la strategia più accessibile e consueta (e forse più invisibile, data per scontata e radicata nella "natura" relazionale del lavoro dell'assistente sociale). Pare tuttavia avere un rilievo peculiare nei contesti organizzativi ostili all'innovazione, alla partecipazione e ai valori professionali. Ciò fa ipotizzare che in questi contesti la *PP interna informale* possa rappresentare una strategia "d'emergenza" per esercitare il "ruolo sociale e politico" del servizio sociale.

Tra i fattori facilitanti specifici vi è anche la posizione occupata dall'assistente sociale nel servizio in cui lavora: coloro che rivestono un ruolo di *middle management* (es. responsabili del servizio) e, ancor più robustamente, coloro che occupano posizioni apicali (es. dirigente) mostrano una maggiore attitudine alla *PP interna tecnica* e alla *PP esterna diretta*. La posizione nella gerarchia organizzativa non pare invece molto rilevante per la *PP interna informale* e per la *PP esterna indiretta*.

Per concludere, la nostra analisi consente di ipotizzare che le competenze in ambiti funzionali alle PP, la cultura organizzativa del servizio in cui si lavora e la posizione nella gerarchia del servizio costituiscano i predittori più significativi da considerare per comprendere cosa faciliti le PP in Italia. Occorre però precisare che differenti strategie (o tipi) di PP possono caratterizzarsi per predittori e meccanismi specifici: mentre l'influenza delle competenze pare essere generalizzata, quella della cultura organizzativa e della posizione gerarchica sembra tipica di alcune strategie (o tipi) di PP e caratterizzata da specifici pattern. Questo risultato pare confermare la natura complessa delle PP, nonché la necessità di articolare il riferimento alla PP nei futuri studi.

## Bibliografia

- Campanini, A. (2015), *Il servizio sociale e le policy practice*, in A. Bassi e G. Moro (a cura di), *Politiche sociali innovative e diritti di cittadinanza*, FrancoAngeli, Milano.
- CNOAS (2020), *Codice deontologico dell'assistente sociale*.
- Caprara, G. V., Vecchione, M., Capanna, C., & Mebane, M. (2009). "Perceived political self-efficacy: Theory, assessment, and applications". *European journal of social psychology*, 39(6), 1002-1020.
- Di Franco, G., Marradi, A. (2013), *Factor analysis and principal component analysis*, FrancoAngeli, Milano.
- Gal, J. and Weiss-Gal, I. (eds.) (2013) *Social Workers Affecting Social Policy: An International Perspective*, Bristol: Policy Press.
- Gal, J., Weiss-Gal, I. (2015), "The 'Why' and the 'How' of Policy Practice: An Eight-Country Comparison". *British Journal of Social Work*, 45, pp. 1083-1101.
- Gal, J., Weiss-Gal, I. (2023), *When social workers impact policy and don't just implement it: A framework for understanding policy engagement*. Policy Press, Bristol.
- Olsson, U. (1979), "Maximum likelihood estimation of the polychoric correlation coefficient", *Psychometrika*, 44, 443-460.
- Pearl, J. (2009) *Causality*, Cambridge University Press, Cambridge (UK), 2<sup>nd</sup> Edition.
- Pearson, Karl e Pearson, Egon S. (1922) "On Polychoric Coefficients of Correlation". *Biometrika*, Vol. 14, No. 1/2.
- Rossi, P. (2014). *L'organizzazione dei servizi socioassistenziali. Istituzioni, professionisti e assetti di regolazione*. Carocci, Roma.
- Sanfelici, M., Mordegli, S., Gui, L. (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19*, FrancoAngeli, Milano.
- Schein, E. H. (1990), "Organizational culture", *American Psychologist*, 45(2), pp. 109-119).
- Verba, S., Schlozman, K.L. and Brady, H.E. (1995), *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*, Harvard University Press, Cambridge, MA.

## 7. Considerazioni finali da cui ripartire

di Luigi Gui<sup>1</sup>

### 1. Un travaglio

Gli esiti di ricerca sin qui riportati danno conto di un *travaglio* che anima (e agita) il *Social Work*, svelando tensioni e contraddizioni mai del tutto risolte, e forse irrisolvibili se al termine “risoluzione” si dia il valore etimologico di “annullamento” o “dis-tensione”.

Questa ricerca sulla policy practice in *social work* riguarda un aspetto particolare dell’agire professionale degli assistenti sociali, poco evidente e non scontato, ma costitutivo delle radici che hanno consentito lo sviluppo del lavoro sociale, così com’è cresciuto nei paesi industrializzati o in via di industrializzazione, dapprima in Europa e in America e via via estesosi su (quasi) tutto il pianeta.

Si tratta di una delle componenti del “lavoro-travaglio” sociale (Diomede Canevini & Campanini, 2013) linguisticamente pronunciato con suoni diversi nelle diverse lingue dei primi continenti che lo hanno visto nascere: *social work*, *sozialarbeit*, *trabalho social*, *trabajo social*, *travail social*. Travaglio, dunque, come “lavoro faticoso” e “sofferenza generatrice”. Un lavoro, quello del servizio sociale, composito e multi-dimensionale, ampiamente descritto in letteratura (Gui, 2004; Fargion, 2009; Dellavalle, 2023), che investe al contempo le sorti individuali delle persone e gli intrecci relazionali e comunitari nei quali costoro vanno componendo le proprie esistenze, ulteriormente contestualizzati negli assetti organizzativo-istituzionali dei sistemi sociali, politici ed economici, che determinano le condizioni entro cui gli attori individuali e collettivi esprimono la propria *agency*, ingaggiano i propri conflitti, subiscono la negazione dei diritti o invece ottengono il loro riconoscimento. Una multidimensionalità, si potrebbe dire, sia verticale, che attiene cioè i livelli sistemici macro, meso e micro, sia orizzontale, riferibile

<sup>1</sup> Università degli Studi di Trieste, Dipartimento di Studi Umanistici

alle prospettive etica, relazionale, politica, tecnico-metodologica, e infine trifocale, che riguarda i “domini di attenzione” della professione (Dal Pra Ponticelli, 2010): lavoro con le persone, lavoro con la comunità, lavoro con le istituzioni.

La genesi e l’evoluzione di queste compresenze dimensionali hanno assunto connotazioni di “travaglio” differenti di continente in continente, di paese in paese (Kolar & Sicora, 2015), in ragione delle diverse realtà storico-culturali, politiche ed economiche. Il profilarsi stesso di questo lavoro sociale, espresso entro i tratti distintivi di una figura professionale, si è coniugato in competenze e relative espressioni linguistiche parzialmente differenti da nazione a nazione, spesso importando termini derivati dall’alveo culturale-linguistico anglofono, oppure modulando espressioni nazionali, seguendo maturazioni di conoscenza che l’International Federation of Social Workers estende fino alla “valorizzazione dei saperi indigeni” (IFWS, 2014).

Per questo, la prima questione affrontata dalla ricerca qui presentata sulla policy practice è stata definitoria: come tradurre tali parole-concetto inglesi nel contesto italiano? Come riconoscere nel sapere e nell’agire degli assistenti sociali italiani<sup>2</sup> l’impegno trasformativo in campo sociale e istituzionale? Che nome dare alla loro competenza d’azione volta alla “lotta” per il cambiamento, a favore della liberazione delle persone (IFSW, cit.), al riconoscimento dei diritti umani, alla giustizia e all’eguaglianza? Come incanalare appropriatamente tale competenza dentro l’abito professionale del *social worker*? Questi professionisti possiedono chiara consapevolezza di tale dimensione ineludibile del loro agire? Quali termini, quali teorie, quali tecniche, quali spazi d’azione riconoscono nei propri interventi professionali? Quali percorsi formativi sorreggono tale competenza?

Se il servizio sociale [versione italiana del *social work* (Villa, 2013)] contiene senza dubbio ben radicate istanze etiche, di giustizia sociale e di sviluppo democratico (Florea, 1980; Ferrario & Gottardi, 1987; Stefani, 2011), l’esplicitarsi lungo il corso della sua relativamente breve storia in Italia (meno di un secolo) non pare essersi codificato con nitidezza concettuale e sufficientemente tradotto nella strumentazione teorico-metodologica degli assistenti sociali. Già dagli anni ‘50 del ‘900 si rintracciano nella letteratura di servizio sociale italiano frequenti espressioni riferite al contenuto anche politico dell’agire professionale, quali «iniziative di emancipazione, di stimolo alla partecipazione civica (...) di canalizzazione della manifestazione dei conflitti», e ancora: gli interventi dell’assistente sociale «sono il prodotto

<sup>2</sup> Per semplicità discorsiva si usa d’ora in poi il maschile sovraesteso riferendosi a tutte e tutti le/gli assistenti sociali, pur nella consapevolezza della proporzione assolutamente prevalente di assistenti sociali donne.

di un diverso mix tra componenti tecnico-economiche, sociali e idealpolitiche» (Ferrario, 1987: 18-19). In particolare, i testi di servizio sociale italiano hanno riportato ricerche e sviluppato dibattito sul lavoro promozionale e politico quando hanno trattato del servizio sociale di comunità e del *community development* degli anni '50 e '60 del secolo scorso (Dal Pra Ponticelli, 1987; Allegri, 2015; Dellavalle & Vezzosi, 2018). La funzione politica del servizio sociale è stata poi enfatizzata negli anni '70, anni che in Italia hanno segnato la stagione delle riforme sociali, dell'avvio del *Welfare* pubblico universalistico, delle politiche sociali di decentramento dei servizi e di deistituzionalizzazione. Risuonava lo slogan "assistenti sociali agenti di cambiamento" (Grigoletti, 1980), contrapposto alla critica rivolta alle assistenti sociali di essere "rammendatrici dal dialogo facile" (Mulazzani *et al.*, 1971) ingaggiate dalle istituzioni per coprire gli strappi sociali. «Rifiutiamo – si leggeva in un noto articolo di assistenti sociali di quegli anni – il ruolo di integrazione e di canalizzazione delle spinte di base della società civile, in quanto non vogliamo continuare a svolgere la funzione di 'tappabuchi' delle situazioni in cui emergono contraddizioni interne di un sistema democratico solo di nome» (op. cit.: 65). L'enfasi ideale, politica e fors'anche ideologica non è mancata in passato, dunque, ma ha permeato l'azione stemperandosi nel lavoro professionale senza codificarne orientamenti teorico-metodologici sufficientemente riconoscibili e definiti.

Cosicché, i tempi del decentramento dei servizi sociali e della diversificazione delle prestazioni in prospettiva universalistica si sono accompagnati ben presto al processo di progressiva standardizzazione e individualizzazione delle risposte d'aiuto da parte di servizi in attesa delle domande che provengono da singoli utenti da "assistere". Il *setting* relazionale degli assistenti sociali, sul finire del secolo scorso e all'avvio dell'attuale, pare essersi fermato all'interno degli uffici di servizio sociale, con professionisti sempre meno in condizione di aggregare domande collettive, sempre più in difficoltà nelle azioni di promozione di cambiamento delle condizioni sociali, pressati da domande d'aiuto soverchianti rispetto alle risorse erogabili (Gui, 2020). I sistemi di *welfare* paiono, dunque, essersi popolati di professionisti dell'aiuto indotti al compito di erogatori individuali per consumatori individuali di prestazioni socioassistenziali, o incaricati del controllo e del contenimento degli eccessi di marginalità. In Italia, quanto in Europa, gli orientamenti del *New public management* (Lorenz, 2006), nella presunzione economicista di massimizzare l'efficienza dei servizi tramite la contrazione del tempo-costi dei professionisti, al fine di razionalizzare la proceduralizzazione delle erogazioni, di approntare filtri preformati delle domande di cittadini utenti-clienti, di strutturare prestazioni condizionali agli assistiti, sembrano aver atrofizzato la parte d'azione professionale volta ai mutamenti di contesto comunitario e

sociale e all'evoluzione partecipata degli stessi sistemi di *welfare*. In tale panorama di "servizio", i metodi e le tecniche del *case work*, più delle azioni di promozione sociale collettiva, sono apparsi versatili e prontamente applicabili dal professionista "sociale" ingaggiato da una committenza organizzativo-istituzionale schiacciata sui tempi corti e sui casi singoli.

Forse, dunque, la dimensione politica dell'azione professionale degli assistenti sociali in Italia si è smarrita? Il terzo fuoco, quello dell'azione di cambiamento organizzativo-istituzionale, è sbiadito? La dimensione micro ha sottratto ogni spazio alle dimensioni meso e macro-sistemiche del lavoro sociale?

Questa ricerca ha affrontato la questione a partire dallo sguardo e dalla percezione degli assistenti sociali che operano in Italia. Coticché, prima ancora di rilevare la presenza o meno della loro competenza all'azione politica, è risultato importante cogliere il significato e il valore che questi professionisti e queste professioniste attribuiscono a tutto ciò. Si è dovuto partire, come appare sin dal primo capitolo, da un passo di chiarificazione, senza affrettare trasposizioni teorico-concettuali dalla letteratura internazionale di lingua inglese, per non azzardare comparazioni improprie tra questo contesto nazionale e quello di altri paesi.

Cosa si intende per tensione professionale a un'azione di mutamento delle politiche? È compresa e in uso tra gli assistenti sociali italiani l'espressione "policy practice"? Quanto scritto nel Codice deontologico degli assistenti sociali all'articolo 7: «L'assistente sociale riconosce il ruolo politico e sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e delle comunità, entro i limiti dei principi etici della professione» corrisponde al mandato professionale realmente percepito?

La ricerca muove da uno sforzo di chiarificazione terminologica e concettuale: «è denominata *policy practice* – la parte di *social work* che – si riferisce alle attività professionali intenzionali, *una tantum* o continuative, intraprese dai *social workers*, sia di propria iniziativa che di altri, come parte integrante del loro lavoro professionale in diversi campi e tipi di pratica, mirate a influenzare aspetti delle *policy*. Le *policy practice* possono svolgersi a molteplici livelli, organizzativo (es. politiche dell'organizzazione in cui il *social worker* opera), locale (es. politiche del Comune o della Regione), o nazionale (es. politiche sociali nazionali)» (cap.1, *infra*). Per ulteriore chiarezza, avendo distinto i quattro tipi di *policy engagement* professionale dei *social workers* indicati nella letteratura internazionale: *policy practice*, *policy involvement by professional organisations*, *academic policy involvement*, *street level policy involvement*, (Gal, Weiss-Gal, 2022: 8; Ostrander *et al.*, 2021), si ricorda che questa ricerca ha volto principalmente attenzione al primo tipo, la *policy practice*, e in parte al quarto tipo di *policy engagement*

professionale: lo *street-level policy involvement* (Gal, Weiss-Gal, 2022: 36), che viene considerato per l'aspetto di «utilizzo dei margini di autonomia tecnico-professionale allo scopo di implementare le *policy* esistenti nel modo più coerente possibile ai valori del servizio sociale» (*infra*).

Articolare in una cinquantina di parole il concetto racchiuso nelle sole due parole inglesi è risultato necessario, gli assistenti sociali interpellati, infatti, mostrano di non avere dimestichezza con l'espressione *policy practice* (PP) ma dichiarano piena contezza del valore di un ruolo politico del servizio sociale. Il mandato professionale sul versante politico, tuttavia, pare chiaro più sul piano etico, orientando la motivazione professionale, di quanto si evidenzi invece nei singoli interventi durante la quotidianità del lavoro.

La tensione politica viene coniugata in primo luogo come capacità di lettura critica della realtà, per cogliere il disagio dei cittadini-utenti in un *framework* sociopolitico ed economico più ampio e provare a impostare risposte più congrue, spesso frenate tuttavia, se non addirittura impedito, dalle rigidità amministrative e organizzative imposte dagli enti in cui operano.

In questa scena, una parte degli assistenti sociali pare incarnare il “travaglio” (di cui si è accennato all'inizio) tra l'essere percepiti come «braccio operativo dell'organizzazione» e l'essere invece «pungolo nell'organizzazione» (cap.3, *infra*), «provocatori» (cap.2, *infra*) di nuove progettazioni di servizi, capaci di «rappresentare e decodificare il bisogno» emergente dalla popolazione che si rivolge a loro.

## 2. Relé e tavoli

Come si illustra ampiamente nei precedenti capitoli, dalla ricerca paiono emergere maggiormente due tipi di PP, percepiti come impegno dagli assistenti sociali intervistati: uno teso alla funzione di relé (*relais*) nella comunicazione organizzativa dal basso verso l'alto (Ferrari & Miodini, 2018), punto di raccordo comunicativo tra le istanze “di base” e i “livelli superiori” dell'organizzazione. Questa è una parte che pare giocare ancor più tramite la presenza strategica (laddove possibile) di assistenti sociali nei “tavoli tecnici” e dalla posizione organizzativa di *middle management* assunta da una parte dei professionisti che hanno più facile accesso comunicativo con l'area dirigenziale. Altro tipo di PP pare giocare in senso lato, come funzione di *advocacy* delle istanze di tutela dei diritti dei cittadini, che si traduce nell'azione di sensibilizzazione e orientamento dei servizi attraverso un: «processo di influenzamento che prende forma nel quotidiano tentativo di contaminare l'organizzazione e il pensiero dei decisori, rispetto alla dimensione sociale dei problemi» (cap. 2, *infra*), nell'impegno condiviso tra colleghi per non

farsi “schiacciare” dalla quotidianità del “lavoro sui casi” e provare a modificare la cultura organizzativa.

Si tratta dei due tipi di PP che in letteratura (Weiss-Gal *et al.*, 2020) sono riferiti alla ricerca di migliorare l’organizzazione, rispettivamente con *PP interne tecniche*, che mettono a frutto competenze professionali e ruoli esplicitamente definiti, o con *PP interne informali*, che massimizzano le competenze relazionali e comunicative, tra colleghi e responsabili dell’organizzazione, in un quotidiano lavoro di orientamento della cultura organizzativa e di negoziazione sugli obiettivi da perseguire.

La diversa distribuzione del potere nelle organizzazioni per quanto attiene ai processi decisionali, pare fare la differenza nelle *chance* di PP, portando gli assistenti sociali ad agire strategicamente e in misure diverse su tre fronti: 1) la sensibilizzazione dei decisori, valorizzando la propria conoscenza esperta; 2) l’influenzamento sugli assetti organizzativi, incidendo nei processi decisionali, quando la gestione dell’ente non sia troppo centralizzata; 3) la resistenza alle decisioni dei responsabili “superiori”, contrapponendo il proprio potere “di competenza” al potere gerarchico “di posizione” (Gouldner, 1954). È certamente interessante, su questo fronte, osservare che quasi un terzo degli assistenti sociali intervistati ha dichiarato di aver cercato nello scorso anno di opporsi a una decisione dei responsabili, relativa all’organizzazione dei servizi, ritenendola lesiva dei diritti delle persone utenti (cap. 3, *infra*).

Meno chiare invece paiono le capacità d’azione sugli altri due tipi di PP, analiticamente distinti in: *PP esterne dirette*, «per incidere sulla politica avvicinando direttamente i decisori e portando loro argomentazioni, dati e analisi nella prospettiva di provare a orientarne le scelte» (cap.2, *infra*); e *PP esterne indirette*, cioè nell’«esercitare pressione sulle decisioni politiche tramite strumenti di mobilitazione sociale, quali il coinvolgimento di altri attori (società civile, organizzazioni di professione, media) o la partecipazione attiva ad azioni collettive (come campagne o eventi)» (cit.).

In merito alle *PP esterne dirette*, si può osservare che da un lato il prevalere delle “micro pratiche”, nel fronteggiamento quotidiano dei problemi senza riuscire ad alzare lo sguardo ai livelli meso e macro sociali (Sanfelici & Gui, 2020), sembra frenare il lavoro di ricerca e di sistematizzazione di dati che sorreggono, anche sul piano tecnico-scientifico, la richiesta di mutamenti delle politiche; su questo può gravare, come ulteriore elemento di criticità, l’avvicendamento spesso troppo rapido di operatori nei servizi, che precarizza non solo le relazioni d’aiuto e di fiducia necessarie per l’intervento sociale, ma anche il consolidarsi ordinato e cumulativo di conoscenza sulle dinamiche del territorio in cui si interviene (Bilotti, 2023). D’altro lato, la carente attenzione alla valutazione rigorosa e partecipata degli esiti degli

interventi, distoglie l'attenzione dall'esigenza di cambiamento degli interventi e dei servizi in congruenza con i valori dichiarati.

In merito alle *PP esterne indirette*, la ricerca mostra come per gli intervistati il coinvolgimento dei cittadini sia meno frequente e sia occasionale, la loro implicazione nella valutazione dei servizi è bassa, le iniziative di promozione della mobilitazione collettiva non sembrano abitualmente inventariate nel repertorio degli strumenti professionali in uso tra gli assistenti sociali italiani.

Se questo si evidenzia come tasto dolente, l'attuale ricerca consente di interrogarsi sulle premesse di formazione professionale, sia di base che permanente, che forniscono o meno competenze di policy practice in servizio sociale. Dalle interviste, la voce prevalente esprime da un lato il pensiero di «fare policy practice senza darle un nome» e d'altro lato la percezione di uno sbilanciamento della formazione sulla dimensione individuale del servizio sociale, che non soddisfa sufficientemente la necessità di «riflessività politica» (cap. 4, *infra*). «C'è bisogno – si legge infatti nelle risposte alle interviste – di una formazione specifica (che sviluppi) la capacità di interrogarsi sulla complessità e sul significato delle politiche» (cap. 4, *infra*) per dotare gli assistenti sociali di capacità di pensiero critico come contrappeso alla spinta al prestazionismo subita nei servizi (Bicchierini, 2013).

Anche questa parte di ricerca consente di distinguere tra *PP interna*, composta di: ricerca, progettazione, valutazione, miglioramento organizzativo, *advocacy* di caso, costruzione di alleanze, e *PP esterna*, composta di: *advocacy* sociale, analisi delle politiche pubbliche, parlare in pubblico, attivismo digitale; facendo emergere esperienze formative differenti tra gli intervistati. Va osservato, che i riferimenti formativi degli intervistati sono molto diversificati tra loro, coprendo l'arco temporale di quasi cinquant'anni e una distribuzione geografica che, come è noto, in Italia può comportare notevoli differenze di assetto formativo da regione a regione.

Per quanto attiene la formazione alla *PP interna*, l'universo degli intervistati si divide tendenzialmente tra chi ritiene di essere stato abbastanza formato e chi invece ne segnala la carenza; per la formazione alla *PP esterna*, invece, prevale nettamente la percezione di carenza formativa (cap. 4, *infra*).

È certamente interessante, a questo proposito, rilevare che coloro che ritengono di essere stati formati sono più propensi a sviluppare iniziative di PP rispetto a coloro che non lo sono stati, cosicché «all'aumentare della percezione di essere stati formati sulle azioni che supportano la PP, aumenta anche l'attività di PP posta in essere» (cap. 4, *infra*) con la relativa percezione di possesso di competenza in questo terreno. Si mostra così l'evidenza di quanto le premesse formative possano fungere da volano all'azione, rinforzan-

done viepiù la competenza nell'esperienza, in una spirale virtuosa di conoscenza/competenza; mentre, all'opposto, la percezione di scarsa formazione ricevuta si accompagna a una decrescente competenza percepita su quei fronti applicativi e minori iniziative in tale direzione, seguendo una spirale viziosa di progressiva contrazione di conoscenza/competenza.

Riassuntivamente, è sul piano delle *PP esterne* che sono percepite maggiori carenze formative e se ne segnala la necessità di superamento, in particolare per la formazione nei corsi universitari di laurea magistrale. Temi d'attenzione, in tal senso, sono: la necessità di dotare i professionisti di ulteriori capacità di analisi critica e di maggiore competenza nelle funzioni di *advocacy*, la necessità di competenze per la sensibilizzazione e il coinvolgimento di un pubblico allargato. È opportuno evidenziare, su questo versante, l'opportunità di potenziare la capacità di *utilizzare i media per influenzare l'azione dei decisori politici o per aumentare la visibilità di questioni sociali*, e competenze di *public speaking*, di *parlare davanti ad un pubblico*, di *sostenere e difendere i propri argomenti* (cap. 4, tab. 5, *infra*). Tra i fattori di efficacia della PP, infatti, emerge dagli assistenti sociali la convinzione che sia «fondamentale saper argomentare le proprie posizioni» (cap. 5, *infra*) tanto nelle *PP interne* quanto in quelle *esterne*.

Un altro aspetto significativo, su cui si richiama qui l'attenzione, riguarda le motivazioni degli assistenti sociali ad assumere competenze di policy practice e più in generale l'interesse per la valenza politica dei mutamenti sociali entro i quali svolgere la propria azione critica.

La letteratura internazionale di *social work* indica la prevalente adesione dei *social workers*, sin dalla fase di scelta degli studi, a una prospettiva etica solidarista, a un orientamento politico latamente sbilanciato verso indirizzi della sinistra liberale e al volontarismo civico (Verba *et al.*, 1995; cap. 5, *infra*) e l'interesse per la politica tra i *social workers* pare mediamente più elevato della restante parte della popolazione. La *survey* presentata in questo volume, però, consente di cogliere alcune specificità del contesto italiano.

### **3. Nello spazio delle relazioni**

Confermata l'adesione "ideale" al mandato politico professionale verso il mutamento sociale, gli assistenti sociali italiani sembrano vederne la concretizzazione prevalentemente ai livelli micro e meso, nei tessuti relazionali delle singole persone/famiglie, nell'azione sul territorio, all'interno della propria organizzazione per la progettazione dei servizi. Su quest'ultimo dei tre versanti, la *survey* evidenzia due sottolineature fornite degli assistenti sociali: a) «l'importanza della collaborazione tra colleghi, di visioni comuni e

di catene comunicative tra i diversi livelli dell'organizzazione per sviluppare delle proposte in un'ottica di lavoro sul e con il territorio» (cap. 5, *infra*); b) «il ruolo decisivo di coordinatori e dirigenti dei servizi. Quando questi condividono tale interpretazione del mandato professionale e sono allo stesso tempo in grado di comunicare e negoziare in modo efficace verso l'esterno, si creano delle condizioni per poter incidere su scelte organizzative e politiche» (cap. 5, *infra*).

Come si vede, sono sottolineature di azioni che rimangono soprattutto entro lo spazio delle *PP interne*, perché in esso pare rendersi più agibile il mandato al cambiamento.

Più che sulle competenze di manifestazione pubblica delle istanze sociali, dunque, gli assistenti sociali italiani paiono contare sulle proprie competenze relazionali, negoziali e di tessitura di alleanze tra i contatti più prossimi, per poter incidere nelle scelte dei diversi attori. Si evidenzia la percezione di capacità degli assistenti sociali di “sapersi muovere” nei luoghi e nei processi decisionali, mettendo a frutto le capacità di ascolto e di dialogo. «In questo contesto, gli assistenti sociali intervistati sottolineano che dal contatto diretto con le persone e i loro bisogni nascono dei saperi che su altri livelli non ci sono e che devono informare le scelte politiche» (cap. 5, *infra*).

Dunque, la su accennata funzione di relè cominciato dal basso all'alto (*bottom up*) pare più facilmente collegarsi alla policy practice in versione italiana, con una connotazione particolare che merita di essere di nuovo richiamata: la presenza strategica degli assistenti sociali che svolgono funzioni di *middle management* o addirittura dirigenziali, all'interno dei “tavoli tecnici”, portando la rilevanza della «loro competenza di fornire una lettura accurata e decodifica del bisogno come elemento essenziale che informa le decisioni» (cap.5, *infra*). Vengono riconosciuti, in tale ruolo, assistenti sociali che interpretano il mandato come “accompagnatori della parte politica”, ovviamente laddove il contesto istituzionale e organizzativo lo consenta, principalmente negli enti di medio-piccola dimensione e amministrati da rappresentanza democratica (cap. 6, *infra*) e quando l'interlocutore politico sia disposto e capace di ascoltarli. Diversamente, quando gli assistenti sociali operino entro enti con esercizio di potere molto accentrato e con dirigenze insensibili, pare non resti agli assistenti sociali che sviluppare forme di resistenza e opposizione interna “dal basso” tramite alleanze professionalmente e organizzativamente orizzontali (cap. 6, *infra*).

Anche da questa ricerca, così com'è facile intuire, si coglie quanto lo sforzo degli assistenti sociali di cercare interlocuzione con i decisori organizzativo-istituzionali si colleghi strettamente alla percezione di poter realmente influire nella presa di decisioni sulle politiche del proprio Ente. La

maggiore o minore fiducia di trovare ascolto “ai vertici” influisce significativamente nell’azione di PP, determinando proporzionalmente la fiducia o meno di poter intraprendere azioni per dare voce ai cittadini più deboli, per la tutela dei loro diritti.

#### 4. Tra disillusioni e possibilità

La percezione di potere e di efficacia sul piano delle politiche da parte degli assistenti sociali italiani (pur con le doverose cautele nella generalizzazione degli esiti di questa *survey*), pare mostrare tendenziale disillusione sulle proprie capacità di partecipare alla politica, non tanto nell’impegno civico-politico esercitato attraverso il voto alle elezioni politiche e amministrative (vi partecipano 9 su 10) quanto come percezione di auto-efficacia. Come evidenziato nel quinto capitolo, almeno la metà degli intervistati ha poca o nessuna fiducia nella propria capacità di partecipare alla politica interna (cioè della propria organizzazione) e addirittura il 90% crede poco o per niente alla propria possibilità di influire nel sistema politico del Paese (cap. 5, *infra*). Se questa osservazione può valere in generale, è però assai utile osservare la differenza di percezione (e di susseguente azione) tra gli assistenti sociali generalmente interessati alla politica e coloro che, invece, si dicono disinteressati. Nei primi, più della metà ha una percezione positiva della propria capacità di contribuire *ad aumentare la consapevolezza di gruppi di persone più vulnerabili rispetto all’esercizio dei loro diritti* (cap. 5, tab. 5, *infra*), mentre nei secondi tale percezione scende a poco più un terzo. Parimenti la sproporzione si riflette nell’iniziativa di organizzare o partecipare a eventi di mobilitazione pubblica.

Gli esiti qui riportati inducono a riflettere sul necessario bilanciamento formativo e motivazionale tra una buona preparazione tecnico-metodologica, anche nelle PP, e una più generale formazione (educazione) civica e politica degli assistenti sociali; entrambi i pesi della bilancia paiono importanti, complementari, fattori che concorrono a contrastare la percezione di impotenza e le scelte di rinuncia operativa nel campo delle *policy practice*.

Impegno civico e professionale animano il *social work* sin dai primi passi, perché si intrecciano strettamente con le motivazioni all’azione di professionisti “non neutrali” (Sanfelici, 2024) che, prima ancora della committenza ricevuta dalle loro organizzazioni e dai loro Enti istituzionali, sono ingaggiati dalla realtà emergente (Gui, 2008), dalle sue contraddizioni, dalle difficoltà e dalle sperequazioni di opportunità che ricadono sui più deboli.

## 5. Tra posizione e campo aperto

Questa ricerca consente di aprire lo sguardo anche sull'attitudine alla PP degli assistenti sociali italiani, per rintracciarne, se vi siano, i fattori più facilitanti.

Si riprendono qui, per punti essenziali, alcuni degli esiti presentati nel capitolo che precede, ripercorrendo i 4 tipi di PP già menzionati: *interna informale*, *interna tecnica*, *esterna diretta*, *esterna indiretta*.

L'attitudine alla *PP interna informale* risulta trasversale alle diverse caratteristiche del campione di assistenti sociali intervistato, e dunque distinguibile per: ente di appartenenza, ruolo nell'organizzazione, formazione ricevuta alla PP, competenza percepita nella PP, percezione soggettiva di autoefficacia, cultura organizzativa della realtà di lavoro. Non si evidenziano "fattori predittivi" dell'attitudine, prevalenti tra queste condizioni, se non, forse, che la *PP interna informale* pare manifestarsi di più come "strategia di sopravvivenza" degli assistenti sociali nelle organizzazioni più ostili all'innovazione e ai valori della professione.

Diversamente, l'attitudine alla *PP interna tecnica* pare più facilmente affiancarsi alle competenze del *middle management* professionale, laddove gli assistenti sociali che ne occupano la posizione sappiano mantenere il non facile "equilibrio performante" (De Ambrogio *et al.*, 2020: 76-80) fra l'appartenenza alla propria figura professionale e la funzionalità sistemica nell'organizzazione (Micholt, 2010). Chiaramente, la *PP interna tecnica* è resa più favorevole anche da culture organizzative aperte all'innovazione.

Ricoprire posizioni apicali (*top management*), favorisce l'attitudine a *PP esterna diretta*, giacché in tal caso gli assistenti sociali lavorano a diretto contatto con i decisori politico-amministrativi, così come accade più facilmente nei servizi sociali pubblici di Comuni di piccole o medio-piccole dimensioni.

La strategia di *PP esterna indiretta*, invece, come si è visto, è poco presente nell'attuale servizio sociale italiano, né, d'altro lato, pare correlarsi significativamente ad alcuna delle caratteristiche del campione, se non parzialmente più accentuata tra chi opera nel Sud del Paese.

Il travaglio compositivo del servizio sociale italiano, dunque, pur nella varietà delle condizioni mostra alcune caratteristiche che, con la doverosa prudenza che si impone in una prima ricerca esplorativa sul piano nazionale, consente di ipotizzare un profilo comune degli assistenti sociali in Italia nel rapporto con le policy practice. Si è evidenziato quanto questo comprenda modi diversi di attuazione e porzioni differenti della policy practice descritta nella letteratura internazionale, vissuta spesso più come tensione che come possibilità d'azione. Certamente è più presente la PP laddove sia percepita

maggiormente dagli assistenti sociali una propria competenza tecnico-metodologica e una solidità formativa, non solo per le singole capacità spendibili nell'azione ma anche per il discernimento critico della realtà che si incontra. Per altro verso, gli assistenti sociali italiani sembrano “giocarsi la partita” delle policy practice sul terreno a loro più domestico delle relazioni prossime. Relazioni di intesa e alleanza dentro le organizzazioni dei servizi in cui lavorano, tra colleghi e con i “superiori”, relazioni negoziali o di conflitto con chi occupa ruoli apicali di indirizzo amministrativo e politico. Più risulta elevato il grado di potere interno esercitabile dall'assistente sociale (posizione nell'organizzazione), più rilevante e incisivo sembra essere l'esito della PP agita, sia nel produrre consenso decisionale fondato sul rigore tecnico delle proprie argomentazioni, sia nell'accompagnare i processi decisionali di chi decide in ultima istanza. Tutto ciò, vissuto e sostenuto prevalentemente dall'interno dei servizi e delle istituzioni, pur con lo sguardo attento alle ricadute esterne a beneficio della popolazione “servita”. Risulta invece ridotta la percezione di poter sostanziare le PP in campo aperto, con la cittadinanza, con i comitati civici, con le associazioni attive nel territorio, con i gruppi di utenti. Ciò che appare ancora incerto, dunque, è il percorso di incontro, fisico, conoscitivo e di relazione entro i contesti di vita, di socialità o di emarginazione dei cittadini, degli utenti in atto o potenziali.

Così come gran parte degli intervistati riconosce il valore strategico del “sapere come muoversi” dentro le proprie organizzazioni di lavoro, per accompagnarne l'azione politica con competenza tecnica e relazionale, ora forse va maturando il tempo per il servizio sociale in Italia per re-imparare “come muoversi” anche nei mondi vitali delle persone, senza il cui coinvolgimento partecipativo anche le “buone scelte politiche” provocate dalle *practices* dei professionisti giungono, presto o tardi, a confermare gli assodati squilibri di potere.

## Bibliografia

- Allegrì E. (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.
- Bicchierini D. (2013), *Quale riflessività nel lavoro dell'assistente sociale*, in Ruggeri F. (a cura di), *Stato sociale, assistenza, cittadinanza. Sulla centralità del servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- Bilotti A. (2023), *La super-precarità del lavoro sociale: una proposta teorica*, *Vita e pensiero*, n. 2.
- Dal Pra Ponticelli M. (1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma.
- Dal Pra Ponticelli M. (2020), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma.

- De Ambrogio U., Casartelli A., Cinotti G. (2020), *Il coordinatore dei servizi alla persona*, Carocci, Roma.
- Dellavalle M. e Melis G. (a cura di) (2023), *Le radici del welfare*, Viella, Roma.
- Dellavalle M e Vezzosi E. (2018) (a cura di), *Immaginare il futuro. Servizio di comunità e community development in Italia (1946-2017)*, Viella, Roma.
- Diomede Canevini M., Campanini A. (a cura di) (2013), *Servizio sociale e lavoro sociale: questioni disciplinari e professionali*, Il Mulino, Bologna.
- Fargion S. (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza Bari.
- Ferrari M., Miodini S. (2018), *La presa in carico nel servizio sociale. Il processo di ascolto*, Carocci, Roma.
- Ferrario F., Gottardi G. (1987), *Territorio e servizio sociale. Aspetti e problemi di un intervento*, Unicopli, Roma.
- Florea A. (1980), *Relazione*, in Scuola Superiore di Servizio Sociale di Trento e Fondazione E. Zancan, *Materiali per una ricerca storica sulle scuole di Servizio Sociale*, Fondazione E. Zancan, Padova.
- Gal, J., Weiss-Gal, I. (2022). *When social workers impact policy and don't just implement it: A framework for understanding policy engagement*. Policy Press.
- Grigoletti P. (1980), *Quadro istituzionale e lavoro degli operatori sociali: evoluzione storica e interrelazioni*, in AA.VV., *Composizione e organizzazione del lavoro sociale*, Scuole di servizio sociale di Venezia e Verona, Verona.
- Gouldner A.W. (1954), *Patterns of Industrial Bureaucracy*, NY, Free Press.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Carocci, Roma
- 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, pp. 169-186.
- Gui L. (2020), *Servizi sociali e povertà: vecchie e nuove interazioni*, in Berti F., Valzania A., *Precarizzazione delle sfere di vita e disuguaglianze*, FrancoAngeli, Milano, pp. 167-186.
- Kolar E., Sicora A. (a cura di) (2015), *Social work around the World, colors and shapes in a complex mosaic*, "Visioni Latino Americane", Anno VII, suppl. n.13.
- International Federation of Social Workers (2014), *IFSW General Meeting and the IASSW General Assembly*, July 2014: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Lorenz W. (2006), *Perspectives on European Social Work*, Barbara Budrich Publishers, Opladen.
- Micholt N. (2010), "Distanza psicologica e interventi di gruppo" (1992), *Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze umane*, n. 54.
- Mulazzani L., Tentoni L., Zamboni L. (1971), "Le rammendatrici dal dialogo facile", *Inchiesta*, n.3.
- Sanfelici M. (2024), *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M., Gui L. (2020), *Being able "to look up". Parenting in poverty and the social work intervention*, "Fuori luogo", anno IV, vol 8, n.2, pp. 57-64.
- Stefani M. (a cura di) (2011), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma.

Villa F. (2013), *Servizio sociale e lavoro sociale: un'indagine storico-semantica*, in Diomede Canevini M., Campanini A. (a cura di), *Servizio sociale e lavoro sociale: questioni disciplinari e professionali*, Il Mulino, Bologna, pp.83-92.

# FrancoAngeli

## a strong international commitment

Our rich catalogue of publications includes hundreds of English-language monographs, as well as many journals that are published, partially or in whole, in English.

The **FrancoAngeli**, **FrancoAngeli Journals** and **FrancoAngeli Series** websites now offer a completely dual language interface, in Italian and English.

Since 2006, we have been making our content available in digital format, as one of the first partners and contributors to the **Torrossa** platform for the distribution of digital content to Italian and foreign academic institutions. **Torrossa** is a pan-European platform which currently provides access to nearly 400,000 e-books and more than 1,000 e-journals in many languages from academic publishers in Italy and Spain, and, more recently, French, German, Swiss, Belgian, Dutch, and English publishers. It regularly serves more than 3,000 libraries worldwide.

*Ensuring international visibility and discoverability for our authors is of crucial importance to us.*

---

# FrancoAngeli



torrossa  
Online Digital Library

La storia, la letteratura, i documenti internazionali e i codici deontologici confermano che l'attività professionale dell'assistente sociale ha anche un valore politico. Esistono molte strade e strategie attraverso cui gli assistenti sociali contribuiscono a modificare le politiche pubbliche e quelle delle organizzazioni all'interno delle quali esercitano la professione a beneficio delle persone e delle comunità. Una delle più significative è la *policy practice*, insieme eterogeneo di attività che l'assistente sociale realizza per formulare nuove politiche o migliorarne l'implementazione.

Il volume presenta i risultati della prima analisi sistematica sulle *policy practice* degli assistenti sociali in Italia, un ambito di crescente rilievo negli studi di Servizio sociale. La ricerca, di natura nazionale e basata su un approccio *mixed methods*, integra le più recenti evidenze internazionali con il sapere esperto della comunità professionale italiana e consente di offrire una visione articolata delle *policy practice*, affrontando aspetti quali la percezione del ruolo politico degli assistenti sociali, la formazione e le competenze necessarie, le condizioni organizzative e le percezioni di efficacia politica. Viene così definito un repertorio ampio ed eterogeneo di *policy practice*, prestando particolare attenzione all'identificazione dei fattori che ostacolano o facilitano l'esercizio di queste pratiche nei contesti attuali del Servizio sociale italiano.

Destinato a professionisti, formatori, ricercatori e studenti, il testo contribuisce al riconoscimento del ruolo dell'assistente sociale come agente di cambiamento, impegnato nella promozione della giustizia sociale, dei diritti umani e dell'empowerment delle persone.

**Riccardo Guidi** è professore associato di Sociologia presso il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Firenze, dove insegna Organizzazione dei Servizi sociali e *Policy practice* per le professioni d'aiuto. Precedentemente docente presso l'Università di Pisa, si dedica alla ricerca su politiche, servizi e professioni sociali, i cui esiti sono stati pubblicati su *The British Journal of Social Work*, *European Journal of Social Work*, *Politiche Sociali*, *Autonomie Locali e Servizi Sociali* e nella serie *European Social Work Education and Practice* dell'EASSW. Insieme a Idit Weiss-Gal e John Gal, coordina lo Special Interest Group "Research on Social Work and Policy Engagement" dell'ESWRA.

**Silvana Mordegli** è presidente della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali e professoressa a contratto per gli insegnamenti di Metodi e tecniche del Servizio sociale e Progettazione dei servizi sociali nei corsi di laurea triennale e magistrale in Servizio sociale nel Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Genova. I suoi principali interessi di ricerca riguardano i profili della responsabilità professionale, le tematiche dei diritti sociali, dell'immigrazione, della devianza minorile e della metodologia d'intervento in emergenza. Per i ruoli ricoperti prima come consigliera e poi come presidente del Consiglio nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali si è occupata in modo specifico di promuovere l'impegno politico e le funzioni di *social advocacy* della professione. È autrice di numerosi articoli su riviste scientifiche e contributi in volumi.