

Centro nazionale
di documentazione
e analisi
per l'infanzia
e l'adolescenza

Centro
di documentazione
per l'infanzia
e l'adolescenza
Regione Toscana

Istituto
degli Innocenti
Firenze

Percorso di lettura ■ L'assistente sociale

Estratto da:
Rassegna bibliografica
infanzia e adolescenza

Anno 6, n. 3 - 2005



Istituto degli Innocenti
Firenze

Percorso di lettura

Direttore responsabile
Aldo Fortunati

Avvertenza

La sezione presentata è tratta
dalla *Rassegna bibliografica*
infanzia e adolescenza
Anno 6, numero 3 - 2005

Periodico trimestrale registrato
presso il Tribunale di Firenze
con n. 4963 del 15/05/2000

Istituto degli Innocenti
Piazza SS. Annunziata, 12
50122 Firenze
tel. 055/2037343
fax 055/2037344
e-mail:
biblioteca@istitutodeglinnocenti.it
sito Internet: www.minori.it

La figura dell'assistente sociale

Luigi Gui

assistente sociale, ricercatore in Sociologia generale
Università degli studi di Trieste

I. Un'identità definita

Assistente sociale è il nome dato in Italia sin dai primi decenni del secolo scorso al lavoratore, in massima parte donne (Bandolato, 1993; Benvenuti, Segatori, 2000), cui è attribuita per professione una funzione di aiuto "sociale" (Passera, 2005). Si tratta di una figura professionale che trova corrispondenza in altri Paesi con la denominazione di *social worker*, *travailleur social*, *sozialarbeiter*, *trabajador social*. Figlia delle società industriali, la professione di assistente sociale nasce come specializzazione funzionale del lavoro socioassistenziale moderno. A partire alla fine del XIX secolo, in particolare in Inghilterra e negli Stati Uniti con le prime Charity Organization Societies (Ferrario, Gottardi, 1987), vennero formati appositi operatori, "lavoratori del sociale", che facevano dell'assistenza alle persone il loro mestiere. Il *social work* ("servizio sociale", in Italia) ha

trovato la sua prima definizione a opera di Mary Richmond nel 1917 (Richmond, 1917), connotato come «l'arte di svolgere servizi diversi per e con persone diverse, cooperando con loro a raggiungere il miglioramento loro e della società» (Diomedea Canevini, 1987). Il lavoro degli assistenti sociali è andato via via precisandosi come «l'insieme dei metodi che tendono a creare raccordo fra l'uomo e il suo ambiente e a elevare il livello di vita collettivo attraverso prestazioni varie rivolte all'individuo» (Campanini, 1999, p. 18)¹, sino a definirsi «una *disciplina di sintesi* tra elementi di conoscenze che provengono anche da scienze diverse, volta all'operatività, che ha per oggetto l'uomo nel suo rapporto con l'ambiente» (Bianchi *et al.*, 1988, p. 16). Introdotta in Italia negli anni Venti del Novecento prevalentemente con una funzione di aiuto degli operai nelle prime fabbriche (Martinelli, 1965, p. 21-28), è in realtà a partire dal secondo do-

¹ Relazione italiana a cura del CISS alla V Conferenza internazionale di servizio sociale, Parigi 23-28 luglio 1950, riportato da Campanini (1999, p. 18).

poguerra italiano, con il primo Convegno nazionale di assistenza sociale svoltosi a Tremezzo nel 1946 (Florea 1980, Bernocchi Nisi, 1984), che prende avvio un'idea più matura di servizio sociale, carico di fondamenti valoriali e consapevole del proprio "mandato sociale". Da quegli anni è andata attenuandosi l'enfasi posta sullo spirito altruistico-filantropico e sulle "speciali" attitudini morali e vocazionali di chi opera nell'assistenza sociale, per sottolineare piuttosto l'importanza di un'adeguata formazione (Cutini, 2000). Quali sono, allora, gli scopi del servizio sociale? Qual è l'"oggetto" privilegiato di studio e di intervento degli assistenti sociali? Quali le loro funzioni nell'attuale realtà sociale e istituzionale? Elisabetta Neve (2000), risponde facendo il punto sulla cultura e sui fondamenti del servizio sociale dopo mezzo secolo di crescita dell'identità disciplinare. La recente pubblicazione di un suo volume, maturato all'interno dell'Associazione italiana docenti di servizio sociale, colma la carenza di manuali recenti sui principi e i fondamenti del servizio sociale. Il testo ripercorre l'evoluzione storica e teorica del servizio sociale con l'obiettivo di fare chiarezza (anche terminologica) e dissolvere gli equivoci e gli stereotipi sull'assistenzialismo benevolo e paternalista che ancora gravano nell'opinione comune sulla disciplina professionale degli assistenti sociali. Il legame storico del servizio sociale con i valori e i principi compare talmente insito a ogni altra coniugazione metodologica e tecnica, da non potersi parlare propriamente di servizio sociale senza un immediato richiamo ai valori che lo hanno generato, né tradursi operativamente in servizio professiona-

le se non in riferimento al codice deontologico adottato dagli assistenti sociali. Il valore di "umanità dell'uomo" – come ha sintetizzato Neve – cioè della persona come valore in sé, non sacrificabile ad altro benessere o buon funzionamento sociale, si declina per il servizio sociale in un sistema di credenze: nella dignità e nell'integrità di ogni essere umano, nelle sue infinite potenzialità, nella sua titolarità di diritti fondamentali (identità, libertà, autonomia e autodeterminazione, aggregazione e partecipazione), nell'uguaglianza fra tutti gli uomini; nella convinzione che ogni essere umano è unico, irripetibile e degno dell'aiuto a promuovere la sua condizione. L'articolazione etico-deontologica di questi valori si sviluppa in un'ampia quantità di specificazioni che caratterizzano il lavoro concreto degli assistenti sociali, in relazione con le persone a cui si rivolgono (gli utenti), con i contesti comunitari in cui agiscono, entro le istituzioni e le organizzazioni da cui si sviluppa l'intervento sociale.

Parallelamente, la professione di assistente sociale ha accumulato e consolidato un sapere professionale e una pratica operativa che la caratterizza:

una disciplina [...] che, attraverso il lavoro professionale dell'assistente sociale rivolto a individui, famiglie, gruppi in situazione problematica di bisogno, concorre alla rimozione delle cause del bisogno, ne ricerca la soluzione tramite un rapporto interrelazionale e l'uso delle risorse personali e sociali indirizzati a promuovere la piena e autonoma realizzazione delle persone, facilitare il rapporto cittadino-istituzioni, collegare il bisogno dei singoli al sistema dei servizi e viceversa, contribuire ai processi di modifica delle istituzioni, prevalentemente

considerate nell'ambito dei servizi. (Diomedea Canevini, 1987, p. 1847)

In tal senso l'oggetto dell'intervento diviene l'interazione esistente in una *triade* (*individuo/famiglia*, inserito in una *comunità*, in contatto con una *istituzione politico/amministrativa*, titolare di risorse socioassistenziali) «per superare uno stato di disagio momentaneo o permanente» (Dal Pra Ponticelli, 2000, p. 55).

2. Professione e scienza

L'evolversi della professione di assistente sociale in una prospettiva scientifica è ancor'oggi oggetto di dibattito molto vivo; nel suo recente volume Luigi Gui (2004) ne analizza lo sviluppo come teoria e come pratica professionale. Le argomentazioni muovono da un'esigenza di rivisitazione e di riordino dei riferimenti disciplinari da cui il servizio sociale ha sin qui attinto, per rendere esplicite le composizioni di un sapere teorico "proprio", nell'elaborazione di modelli teorico-pratici. Gli approcci conoscitivi e interpretativi della realtà sociale, mutuati prevalentemente dalle teorie sociologiche e psicologiche continuano a intrecciarsi dialetticamente con il "pensiero in azione" degli operatori e degli utenti/clienti mutuato dalla pratica professionale e dall'esperienza consolidata nei contesti operativi dei servizi.

Il servizio sociale mantiene la propria caratteristica trifocalità, avendo come oggetti di conoscenza e di intervento il soggetto individuale (nell'accezione più completa di persona e famiglia), la comunità (come luogo dell'interrelazioni donatrice

di senso) e le forme istituzionali dell'aiuto (come strutturazione delle norme, dei vincoli, delle risorse, nelle differenti coniugazioni organizzative). Il dominio di studio per il servizio sociale, può essere dato dall'intreccio costruttivo di queste tre dimensioni verso esiti di crescente benessere interattivo (nell'accezione più ampia e "integrale"). Le diverse teorie riferite a questi tre fuochi d'attenzione, possono succedersi e coesistere, in taluni casi competere tra loro, pur all'interno di una medesima "tradizione di ricerca", secondo un processo culturale e scientifico che mantiene una propria caratterizzazione storica e concettuale. Nella medesima tradizione di ricerca, si avvicendano e si cumulano singole teorie senza che l'emergere di nuove teorizzazioni comporti necessariamente l'esclusione delle altre. Questo modo di leggere il cammino di concettualizzazione intrapreso dal servizio sociale, consente di riconoscere e "tenere insieme" una grande quantità di apporti teorici riconducibili all'ontologia del servizio sociale, congruenti con i suoi essenziali elementi valoriali e rispondenti alle esigenze empiriche contingenti.

Più di altre professioni storicamente consolidate, quella dell'assistente sociale è cresciuta sull'impellente richiesta di interventi d'aiuto tempestivi, alla ricerca del *know how* (come fare) contingente e operativo, accordando un primato all'agire (fino al rischio della genericità della prestazione resa e della confusività dei ruoli professionali incarnati) (Giraldo, Riefolo, 1996, p. 115) in risposta alle richieste sociali e culturali delle società in cui di volta in volta si è imbattuta.

Per cogliere le forme compositive di questo sapere, le rappresentazioni cogniti-

ve e i conseguenti orientamenti operativi, Silvia Fargion (2002), ha analizzato i concetti utilizzati nella discorsività professionale quotidiana, giungendo a mettere in luce i paradigmi scientifici e l'impostazione metodologica adottati. Si evidenziano, così, due possibili "stili di pensiero" in relazione a due differenti impostazioni teorico-scientifiche: un'impostazione che Fargion riconduce al pensiero illuminista e un'altra dominata dal pensiero "romantico". Entrambe le visioni sarebbero presenti nella cultura del servizio sociale influenzando le prassi e le costruzioni teoriche degli operatori. Il primo stile di pensiero privilegia la dimensione astratta, la formulazione di leggi universali e di tecniche ritenute valide indipendentemente dal contesto e dalla storia degli individui, fornendo guide operative rigorose a garanzia di esiti di intervento prevedibili; il secondo stile di pensiero, invece, considera la realtà in cui si interviene come «qualcosa che ci troviamo davanti, non qualcosa che noi possiamo controllare su basi volontaristiche e razionali», per esso gli individui non possono essere colti nella loro essenza razionale, ma attraverso l'intuizione. Il pensiero romantico assegna priorità alla pratica più che all'astrazione e resiste al rigore teorico-sistematizzante della razionalità illuminista. Questo "modo di conoscere" sarebbe grandemente presente fra gli operatori sociali e non andrebbe confuso con una sorta di arretratezza teo-

rica, quanto piuttosto andrebbe inteso come l'adozione (non dichiarata e spesso non consapevole) di una concezione di "teoria" differente da quella dominante nelle scienze esatte. Attraverso quest'analisi critica, Fargion sembra voler restituire piena legittimazione a un lavoro relazionale dai confini incerti e talvolta imprevedibili, spesso disconosciuto nei contesti in cui prevale un giudizio scientifico rigidamente positivista. La costruzione della professione e della sua disciplina tecnico-scientifica, si è fatta peculiare e complessa proprio nella continua staffetta tra una professione immediatamente "agita", una professione "pensata" e una professione "sentita"² (dato il forte peso che assume l'aspetto emotivo della relazione interpersonale), integrando costantemente le competenze intellettuali e comunicative con le componenti etiche (Macaluso, 1992, p. 35-39).

Costanza Marzotto (2002), nel dibattito sulle basi scientifiche del servizio sociale, in particolare, ha messo in luce la specificità del "sapere pratico", come una forma della conoscenza rigorosa ma non "esatta". Il contributo di Botturi ospitato nel suo volume, infatti, rivendica la fondatezza del sapere cumulativo e tipologico caratteristico degli operatori sociali, che senza pretese astrazioni universalizzabili consente nei fatti di orientare la conoscenza e l'azione concreta, procedendo per immagini e somiglianze piuttosto che

² Margaret Richards (docente di Servizio sociale al National Institute for social work di Londra), schematizzando gli elementi essenziali nella formazione degli assistenti sociali, che il supervisore dovrebbe far cogliere agli studenti in tirocinio, pone in parallelo le abilità (attinenti al come fare "concretamente" ciò che serve), le conoscenze (che riguardano le informazioni e i metodi necessari per l'intervento), le sensazioni e gli atteggiamenti (legati alla percezione di ruolo e di *status*) (1986, p. 86-87).

per presunte leggi deterministiche. Il sapere pratico del servizio sociale, in tal senso, procederebbe secondo un accrescimento continuo di conoscenze e scoperte che non negano la propria tradizione e anzi ne valorizzano la continuità. Pratica e teoria stanno in relazione dialogica, senza presunte precedenze fondative, implicando ogni soggetto nella sua stessa azione trasformativa. Per questi autori nel servizio sociale la conoscenza non è astraibile dai soggetti, non è riferibile a una competenza e tecnicità neutra ed esterna a essi, anzi: «non espropria l'altro della sua capacità di agire, ma al contrario è concepito in funzione della competenza attiva dell'altro, che in ogni caso è soggetto agente». Il lavoro sociale in tale prospettiva non può che essere relazionale (Folgheraiter, 1998). La stretta implicazione tra operatori (assistenti sociali) e destinatari della relazione d'aiuto viene ricondotta da Marzotto alla metafora "metallurgica". Il compito degli assistenti sociali sarebbe, così, assimilabile all'azione estrattiva che consente di portare alla luce la materia prima "preziosa": la persona nelle sue potenzialità, altrimenti coperte dalla complessità dei propri problemi.

3. Un sapere che cresce fra istituzioni e società

Il lavoro di assistente sociale è sempre stato fortemente interrelato all'evolversi delle politiche sociali dei diversi Stati nazionali (Dal Pra Ponticelli, 1987; Villa, 1994), cosicché in Italia, negli anni Cinquanta e Sessanta lo si trovava, per una parte minore, attivo nelle Province e nei

Comuni (per l'assistenza ai minori illegittimi, agli infermi di mente, ai ciechi, ai sordomuti, agli inabili al lavoro, ecc.) e in altri enti locali di natura pubblica (si ricordino gli ECA - Enti comunali di assistenza con i connessi "elenchi dei poveri" e le IPAB - Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza), mentre la gran parte dei servizi si articolava in una vasta gamma di enti pubblici nazionali (ENAOLI - Ente nazionale assistenza orfani dei lavoratori italiani, ENPMF - Ente nazionale per la protezione morale del fanciullo, ONOG - Opera nazionale orfani di guerra, ISSCAL - Istituto per il servizio sociale case per i lavoratori ecc.) o di associazioni private riconosciute dallo Stato, enti morali, fondazioni ecc. La parcellizzazione e la rigidità delle diverse istituzioni settorializzava gli interventi di servizio sociale per le diverse categorie dei bisogni (Bortoli, 1997). Gli interventi socioassistenziali si collocavano perlopiù entro politiche sociali residuali e riparative, mentre le "tecniche" di servizio sociale, di importazione statunitense, si ripartivano nei tre filoni del *social casework* (trattamento dei casi individuale), *social groupwork* (lavoro sociale con i gruppi), *community development* o *community work* (lavoro sociale di comunità) (Sgroi, 1961; Giorio, 1969, Ferrario, Gottardi, 1987; Campanini, 1999). Il mutamento delle politiche sociali degli anni Settanta, con il trasferimento di poteri dallo Stato agli enti locali, l'individuazione del Comune come prevalente soggetto titolare degli interventi socioassistenziali, il discioglimento della galassia di enti assistenziali per categorie di "bisognosi", l'affermazione (almeno ideale) della prospettiva universalistica delle prestazioni del

Welfare State, e l'istituzione del Servizio sanitario nazionale con l'articolazione in tutto il territorio delle unità sanitarie locali, hanno fortemente rafforzato nella pratica, oltre che nelle teorizzazioni del servizio sociale italiano, le dimensioni della "prevenzione" (anche per gli aspetti educativi e promozionali), della "partecipazione" dei cittadini allo sviluppo della salute, del benessere e della gestione dei servizi, e la programmazione delle politiche di welfare.

Da quegli anni, gli assistenti sociali sono stati identificati pressoché totalmente come operatori "interni" agli enti pubblici (ONAS, CENSIS, 1999), depositari del mandato di *Welfare State*, sempre più omogenei fra loro come identità e profilo professionale, "con caratteristiche di polivalenza" pur all'interno di un'unitarietà metodologica del processo d'aiuto (Bianchi *et al.*, 1993, p. 36-37).

Un'altra caratterizzazione distintiva del lavoro degli assistenti sociali, così come si esprime nel nostro Paese, è quella che viene definita una "propensione genericista" (Ferrario, 1996; Folgheraiter, 1998), cioè di disciplina professionale "non acutamente specializzata" quanto piuttosto "generica", nel senso di capace di rispondere a domande d'intervento non già chiare, precodificate e selezionate ma spesso vive e urgenti in soggetti che non hanno ancora distinto gli elementi per farvi fronte.

Si parla allora di "professione polivalente", nel senso di non-settoriale, non monotematica ma costitutivamente aperta alla globalità della persona nelle sue differenti dimensioni dell'esperienza. Può apparire, questo, come un elemento di de-

bolezza della categoria professionale rispetto ad altre professioni ad "alta specializzazione" e a "status consolidato", ma rimane un'irrinunciabile peculiarità degli assistenti sociali: a essi, perlopiù, non si ricorre quando sono già evidenti sia la natura del problema che la tipologia delle risposte, come quando ci si rivolgerebbe a specialisti monodisciplinari (l'avvocato per problemi legali, lo psichiatra per patologie mentali ecc.), ma al contrario quando questa chiarezza manca, mentre si va profilando o è già evidente il disagio soggettivo di un obiettivo mancato. Tale genericità, per un approccio globale ai bisogni delle persone non è tuttavia privo di riferimenti metodologici. Annamaria Campanini (2002) ripropone, a distanza di quasi vent'anni, in termini rivisitati e ampliati, l'impostazione del servizio sociale secondo il modello sistemico che la stessa autrice aveva presentato insieme a Francesco Luppi (Campanini, Luppi, 1988) e che ebbe una forte risonanza culturale nel servizio sociale italiano. L'utilizzo nel servizio sociale dell'approccio sistemico relazionale mutuato dall'impostazione della scuola di Palo Alto, nei testi di Bateson e nel noto saggio di Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson (1971) sulla pragmatica della comunicazione umana, trova nel testo di Campanini un'ordinata riproposizione di tutti gli elementi tecnico metodologici praticati e praticabili dagli assistenti sociali. Dalla matrice concettuale sistemica si procede all'impostazione d'analisi dell'organizzazione, quindi alle organizzazioni familiari e all'analisi delle singole situazioni con cui gli operatori hanno contatto. Dalla prospettiva sistemica vengono rivisitati i singoli

strumenti dell'azione professionale (colloquio, visita domiciliare, consulenza psico-sociale, segnalazione al tribunale, intervento economico, aiuto domiciliare ecc.) secondo una coerenza d'impostazione teorica che ne consente percorsi di supervisione e valutazione. Rispetto alla precedente, l'attuale proposta accentua maggiormente proprio la prospettiva valutativa. Pur improntata a una rigorosa coerenza con la matrice di pensiero dichiarata, la trattazione evita ogni assolutizzazione dogmatica e ogni meccanicismo operativo, consentendo così di valutare l'applicabilità a ogni specifico contesto.

Dal canto loro, invece, Rita Andrenacci e Simona Spiovieri (2004) ripetono per elementi essenziali, e in parte attualizzano, l'impresa in cui si era cimentata con successo Maria Dal Pra Ponticelli (1985), proponendo una rassegna dei modelli teorici di servizio sociale più adottati in Italia: lavoro di rete; modello psicodinamico; modello sistemico relazionale; modello unitario centrato sul compito. Nel loro testo vengono poi scanditi gli strumenti metodologici propri degli assistenti sociali: il progetto d'intervento; l'osservazione e l'ascolto; la visita domiciliare; il colloquio; l'intervista; la documentazione. La trattazione cerca di rendere le descrizioni quanto più attuali, con riferimenti alla recente normativa, oppure riportando esempi di casistica concretamente trattata o, infine, proponendo precise modalità di stesura di relazioni di servizio sociale e di utilizzo delle cartelle sociali. Questo, come altri volumi seguiti al massiccio ingresso nell'università della formazione di base degli assistenti sociali, pare voler colmare l'iniziale carenza di manuali completi e

aggiornati per i nuovi studenti universitari di Scienze del servizio sociale (Samory, 2004). Con intento simile, Annunziata Bartolomei e Anna Laura Passera (2005), hanno volto l'attenzione alla dimensione metodologica per la professione di assistente, percorrendo in forma ordinata ed essenziale gli elementi conoscitivi relativi al processo d'aiuto e agli strumenti "classici" del servizio sociale: colloquio, visita domiciliare, lavoro di gruppo, lavoro di rete, documentazione professionale. Il testo riporta anche i passaggi principali delle politiche sociali entro cui si è sviluppato il lavoro degli assistenti sociali, sino alle più recenti normative, allegando, da ultimo, un glossario con i termini maggiormente in uso nei servizi sociali. Il medesimo obiettivo è perseguito da Antonio Tiberio e Federico Fortuna (2005), con particolare attenzione alle forme attuative dei servizi sociali rivolti alle fasce deboli della popolazione. Nel loro testo si trovano descritti gli interventi su cui più spesso gli assistenti sociali si impegnano, nei campi dell'affido e dell'adozione, del contrasto alle tossicodipendenze e dipendenze in genere, dell'assistenza agli anziani, delle famiglie multiproblematiche, delle disabilità ecc., fino a proporre riferimenti alle più recenti esperienze di mediazione familiare e di definizione delle carte di servizi. Ugo Albano (2004), sceglie, invece, di approfondire la dimensione organizzativa entro cui agiscono gli assistenti sociali e la "cultura del sociale" che in essa si esprime. L'operatore professionista dell'aiuto deve fare i conti con il contesto lavorativo in cui si cala, in esso interpreta *mission* aziendale e *mission* professionale, entro questo spazio di professionalità de-

ve imparare a gestire e accrescere le proprie competenze.

Marisa Pittaluga (2000) offre uno spunto di riflessione e di approfondimento teorico molto pertinente al dibattito, sempre presente fra gli assistenti sociali, tra coinvolgimento personale e distanza “professionale” nelle relazioni d’aiuto. L’argomento cardine delle riflessioni proposte è la fiducia, nel suo aspetto cruciale di fonte di agio, rassicurazione e capacità risolutiva per ogni soggetto. L’attenzione volge a quattro temi teorici «tra loro coerenti e correlati»: la costruzione della fiducia; la teoria della *social reference* (riferimento sociale); l’approccio dell’intenzionalità; la zona di sviluppo prossimale (intesa come linea di confine tra l’intrapersonale e l’interpersonale). Gli assistenti sociali, per la prospettiva offerta, concorrono a materializzare quella parte di capitale sociale, fondamentale nelle società moderne, che è rappresentato dalla fiducia. Non tanto una fiducia costruita nella prossimità di legami affettivi e familiari propri delle società tradizionali, ma la fiducia che i singoli cittadini possono attribuire a sistemi istituzionali moderni «sia per l’affidabilità degli individui specifici coinvolti (nel caso, gli operatori preposti all’aiuto), sia dal sapere e dalla competenza che caratterizzano i sistemi esperti (le organizzazioni di servizi e i sistemi professionali riconosciuti)». La fiducia accordata al sistema esperto è filtrata attraverso il rapporto che si stabilisce con le persone concrete che in quel determinato contesto rappresentano l’istituzione. Richiamando il pensiero di Giddens, Pittaluga propone il tema della riflessività nella società moderna, nella quale ciascuno,

per la costruzione di sé, intreccia elementi di familiarità ed elementi di estraneità, fiducia personale e legami impersonali, affidamento a sistemi astratti e consapevolezza dei rischi «in un flusso costante di informazioni» sovrabbondanti o fuorvianti. L’assistente sociale, nella sua collocazione cruciale, simbolica e operativa, di raccordo «tra il sistema istituzionale nel suo complesso e la persona in carne e ossa che formula la richiesta specifica a un servizio», può trovarsi a essere involontario canale della proiezione negativa e screditata dell’istituzione, vedendo così nei fatti inficiato il mandato d’aiuto a cui è preposto. L’analisi porta, così, a individuare la fiducia tra cittadino e assistente sociale (in particolare di servizi pubblici) come una realtà non scontata e anzi terreno su cui lavorare. Il testo affianca costantemente argomentazioni più generali a esemplificazioni tratte da casistica concreta, conferendo efficacia espositiva e rendendo immediata la comprensione del lavoro degli assistenti sociali.

Il tema della riflessività dell’assistente sociale, viene proposto anche da Alessandro Sicora (2005), che, pur da altro versante, ne considera il processo continuo: dalla prima formazione di base a una formazione permanente che porta ad apprendere dall’esperienza attraverso le forme della “ricerca riflessiva”. Se ne profila, così, un assistente sociale potenzialmente aperto alla costruzione di nuovi saperi, capace di valutazione sul proprio operato, di riflessività e riproduzione dell’azione professionale in termini creativi. Torna, così, da un altro versante, il tema della valorizzazione del “bagaglio teorico-operativo” degli assistenti sociali.

Come si può osservare, passato il periodo di rallentamento nell'uscita di manuali per assistenti sociali, che sembrava aver caratterizzato gli anni Novanta, si manifesta una nuova fioritura di testi in connessione ai mutamenti culturali e di politiche sociali a cavallo del nuovo millennio. Isabella Mastropasqua (2004), prendendo le mosse da una ricognizione teorica sulle reti e da una sintetica analisi sulla crisi e sulla ridefinizione del welfare dopo la legge 8 novembre 2000, n. 328, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* e dopo la riforma del titolo V della Costituzione, delinea i percorsi di attivazione, cura e governo delle reti. Il testo compone tre dimensioni a cui saldare la prospettiva del lavoro di rete: i modelli operativi; le politiche sociali degli anni più recenti; i contesti organizzativi entro cui assistenti sociali e operatori in genere lavorano. L'approccio teorico complessivo sembra rifarsi alla teoria relazionale della società, mutuandovi prospettive operative di servizio sociale anche negli aspetti manageriali e di "marketing territoriale/relazionale", come nuova forma di lavoro sociale con e nella comunità locale, che implica funzioni di coordinamento, manutenzione e cura delle reti sociali nel territorio.

4. Competenze vecchie e nuove

Le competenze degli assistenti sociali, in breve, possono venir ricondotte ad almeno sette tra le funzioni abitualmente svolte (Maggian, 1990), in proporzione diversa a seconda dei servizi considerati:

- *funzioni di studio, indagine, ricerca e documentazione* (Ossicini Ciolfi, 1988; Bini, 2003), rilevanti tanto per la finalizzazione al lavoro di progettazione, organizzazione, gestione e verifica degli interventi sociali, quanto per l'attivazione di sistemi informativi utili ai cittadini in vista della promozione alla partecipazione e al corretto accesso alle risorse disponibili;
- *funzioni di consulenza, sostegno e intervento psicosociale* (Lerma, 1992), intese prevalentemente in relazione al "trattamento" dei casi, a favore dei singoli utenti dei servizi, delle famiglie, dei gruppi, ma anche in termini di attivazione e responsabilizzazione delle reti sociali e dell'intera comunità locale, oppure come funzione peritale spesso svolta su richiesta dell'autorità giudiziaria;
- *funzioni di programmazione, progettazione, organizzazione, amministrazione, coordinamento e gestione dei servizi sociali e socioassistenziali* (Sanicola, Trevisi, 2003; Payne, 1998; Motta, Mondino, 2000), perlopiù tradotte in attività sia per l'elaborazione e conduzione di progetti di singoli servizi e strutture socioassistenziali (interventi-progetti di prevenzione, protezione dei soggetti più deboli e contrasto all'emarginazione, avvio di comunità alloggio, centri di socializzazione, servizi di assistenza domiciliare e sostegno socioeducativo ecc.), sia per l'amministrazione e gestione di servizi e strutture socioassistenziali o socioassistenziali (settori e servizi comunali, unità operative nei distretti socioassistenziali, uffici distrettuali di servizio sociale per i mi-

norenni e centri di servizio sociale per gli adulti del Ministero della giustizia (Mastropasqua, 1997; Giuffrida, 1999) comunità residenziali per categorie di soggetti deboli come minori (Abburà *et al.*, 2001), portatori di handicap, tossicodipendenti ecc.;

- *funzioni di carattere giuridico-amministrativo* (Gaboardi, 2003), sostanziate in attività di consulenza e corretta informazione giuridico-amministrativa nel campo sociale e socio-sanitario, soprattutto nei confronti dei cittadini-utenti dei servizi, ad esempio in materia di adozione, affido familiare (Fabbri, 2001) tutela, affidamento in prova al servizio sociale, misure alternative alla detenzione (Breda, Coppola, Sabatini, 2000; Muschitello, Neve, 2003), sanzioni amministrative per i detentori di sostanze stupefacenti (Pocaterra, Rivera, 2005);
- *funzioni di attivazione e gestione del sistema informativo in campo sociale* (Bonfiglioli, 1991; Banzato, Battistelli, Frattone, 2002), in particolare impegnando gli operatori, da un lato, nella documentazione sistematica attinente al proprio lavoro sia per l'analisi e la valutazione delle situazioni affrontate sia per l'elaborazione, attuazione e verifica dei piani di intervento, dall'altro lato, nella raccolta sistematica delle informazioni inerenti ai servizi sociali e socio-sanitari, anche riferiti alle risorse formali e informali presenti nel territorio e ai bisogni sociali e socio-sanitari dei cittadini, per favorire il massimo della conoscenza ai cittadini per l'esercizio della loro autodeterminazione;

- *funzione didattica e di supervisione professionale* (Bisleri, 1995; Allegri, 2000a), volta soprattutto alla formazione professionale di base degli assistenti sociali, rendendo possibile l'attivazione del tirocinio professionale (Margarone, 1994, Castellucci *et al.* 1997; Gui, 1999; Belluardo *et al.* 2003; Raineri, 2003) (peculiarità caratterizzante sin dalle origini la formazione degli assistenti sociali), è esercitata dagli assistenti sociali più esperti, in qualità di supervisori degli studenti presso le sedi operative dei servizi, in collaborazione con le sedi universitarie;
- *funzione di promozione della partecipazione* dei singoli cittadini, delle reti di sostegno e protezione sociale in una prospettiva di *community care* (Bulmer, 1992), dei gruppi, in particolare nelle esperienze di mutuo-autoaiuto (Silverman, 1997; Zini, Miodini, 1999; Ferrario, 2001; Tognetti, 2002) e delle associazioni no profit, nella programmazione, attivazione, organizzazione, controllo di servizi alle persone (Barnes, 1999).

L'attuale collocazione lavorativa degli assistenti sociali, costituita in massima parte dalla professione dipendente, è situata soprattutto all'interno di strutture pubbliche, per più di un terzo negli enti locali, quasi altrettanto nella sanità pubblica, meno di un quinto nelle organizzazioni private (Sgroi, Rizza, Gui, 2001, p. 58-64).

Risulta chiaro, come nel nostro Paese si tratti ancora di una professione fortemente legata all'evolversi delle politiche pub-

bliche, adottate dallo Stato e dagli enti locali, carica di un mandato istituzionale.

In tal senso, durante l'ultimo decennio le riforme sanitaria e sociale (DLGS 229/1999, Piano sanitario nazionale 1998-2000, legge quadro 328/2000), hanno investito in modo significativo la figura dell'assistente sociale confermando la piena coerenza tra i suoi principi fondativi e i principi ispiratori e le potenzialità professionali insite in tali riforme: l'universalità di accesso ai servizi, la personalizzazione degli interventi, la decategorizzazione dei cittadini per problemi e servizi parcellizzati (approccio globale), l'accentuazione sulla prevenzione più che sulla prestazione riparativa del disagio, l'integrazione tra i servizi sociali e sanitari, il coinvolgimento e la partecipazione concertata fra i diversi soggetti attori di benessere sociale (approccio di rete), la forte valorizzazione del welfare comunitario (Vecchiato, 2000; Piazza, Vecchiato, 2000).

Raffaello Maggian (2001), non appena promulgata la legge cosiddetta di riforma dell'assistenza, con piena tempestività ha pubblicato un testo che analizza tale legge quadro nazionale, attesa da decenni e salutata con iniziale entusiasmo da molti operatori sociali, ripercorrendola analiticamente in tutte le sue parti: principi, finalità, risorse, soggetti. Argomentando sullo "spirito della riforma", ne spiega il significato nell'attuale contesto culturale, sociale, politico e istituzionale e tenta di coniugarlo nei nuovi compiti che i soggetti pubblici (Stato ed enti locali) e il terzo settore si trovano a dover assumere. Un interessante richiamo viene fatto alle professioni sociali per la loro specifica competenza. Una parte della trattazione è

dedicata alla programmazione e organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Ne vengono analizzati i singoli contenuti di programmazione, pianificazione, sistema integrato, interventi e servizi fornendo un ordine concettuale che consente di orientarsi anche nella comprensione dell'attuale sistema integrato dei servizi, così come si presenta nel nostro Paese. In esso si riesce a ricollocare la figura professionale dell'assistente sociale.

Un'operazione culturale orientata alla riflessione sulla legge quadro 328 del 2000, ma riferita alle sue prime concrete esperienze di attuazione in ciascuna delle venti regioni, è stata condotta dall'Ente italiano di servizio sociale (EISS) con l'Ordine nazionale degli assistenti sociali (ONAS) e il CNEL, attraverso la pubblicazione del 2° *Rapporto sulla situazione del servizio sociale* (Rizza, 2003). Come esplicita il titolo, si è trattato del secondo rapporto sul servizio sociale italiano, dopo un precedente rapporto stilato da EISS e ONAS nel 2001. Nel secondo rapporto, si focalizza l'attenzione sulla realtà degli assistenti sociali e dei servizi sociali complessivamente considerati, alla luce del mutamento del titolo V della Costituzione per il quale la competenza relativa alla politiche sociali è divenuta interamente delle Regioni. Il rapporto offre un commento generale sugli esiti connessi al mutamento politico sociale in seguito al trasferimento di potestà alle Regioni per il servizio sociale; segue poi una disanima, Regione per Regione dell'assetto dei servizi sociali, anche in relazione all'adozione o meno delle indicazioni contenute nella legge quadro 328/2000, sul nuovo welfare "plurale",

delle “responsabilità”, “partecipato”, “comunitario”, “promozionale”, orientato al principio della sussidiarietà. L'immagine del servizio sociale nell'intero Paese si disegna “a macchie di leopardo”, centrato sugli enti locali (Comuni o associazioni di Comuni), fortemente orientato alla programmazione attraverso lo sviluppo in quasi tutto il territorio nazionale dello strumento “tecnico e politico” dei piani di zona. Mix di attori, concertazione e progettazione paiono evidenziarsi come gli ingredienti del lavoro sociale dei prossimi assistenti sociali, ancor più nella recente prospettiva di una crescente qualificazione universitaria.

Riconsiderare la collocazione prevalente degli assistenti sociali nei Comuni e nelle aziende sanitarie locali con funzioni di segretariato sociale e porta d'accesso ai servizi, pianificazione zonale, progettazione e valutazione, induce subito a correggere l'immagine, erroneamente enfatizzata, di assistenti sociali impegnati a fronteggiare drammi eccezionali e “mostruosità” problematiche da prima pagina, o l'idea di assistenti sociali pronti esecutori del sistema giudiziario nell'allontanamento dei bambini dalle loro famiglie disagiate (Cirillo, Cipolloni, 1994). Si coglie invece una professione per lo più disseminata nel territorio, presente nei servizi decentrati, a diretto contatto con la “problematicità quotidiana” dei cittadini nei loro contesti di vita, coinvolti da un disagio spesso pressante ma non necessariamente eclatante, composto da catene di problemi, intrecciato con la complessità e l'indeterminatezza delle situazioni proprie della “normale” vita sociale, perché in essa e non altrove si compone e scompone

il fragile equilibrio fra benessere e malessere, in essa e nei suoi intrecci relazionali si rintraccia e si costruisce il senso dell'agio e del disagio (Folgheraiter, 2004).

Il lavoro sociale nei Comuni e nei distretti sociosanitari, infatti, risponde in primo luogo a una domanda diffusa di intervento sociale e di protezione, spesso neppure chiaramente espressa, talvolta posta direttamente da chi sopporta su di sé il disagio, tal'altra segnalata da chi intravede il disagio altrui ma non si sente né competente né adeguato a intervenire. Gli assistenti sociali nei servizi, si trovano facilmente a interpretare la funzione di primo “filtro” della richiesta di soccorso alle istituzioni da parte della popolazione (Franzoni, Anconelli, 2003), ma anche la funzione di “sensore” di una domanda sociale latente, la funzione di “mediatore” (Bianchi *et al.*, 1983) o di “connettore” (Allegri, 2000b) tra i bisogni dei singoli e le risposte sociali organizzate.

Si tratta di una collocazione strategica per quella che col linguaggio odierno si definisce la realizzazione del “welfare municipale”, cioè quel welfare societario a base locale che è frutto dell'azione sinergica di diversi soggetti sociali, formali e informali, presenti in un territorio, capaci di organizzarsi per dare risposte efficaci unendo le diverse competenze (Donati, 1996; Donati, Folgheraiter, 1999). Funzione che impone agli assistenti sociali una crescente capacità di lettura del territorio ma anche di promozione della partecipazione della società civile e delle reti di solidarietà, oltre che di contributo alle fasi di progettazione concreta di interventi fortemente contestualizzate, su ambiti geografici circoscritti, in molte regioni chiamati

“ambiti” in altre “zone” o “distretti sociali”, della dimensione dei Comuni (o consorzi fra piccoli Comuni, o Comunità montane) e dei distretti sociosanitari delle aziende sanitarie locali. Una competenza legata al lavoro degli assistenti sociali, dunque, attiene alla progettazione e alla promozione delle competenze sia di ogni singolo cittadino nella prospettiva dell'empowerment (Colaiani, 2005) che di un più esteso processo di pianificazione condivisa che dà luogo alla definizione dei piani di zona (Battistella, De Ambrogio, Ranci Ortigosa, 2004).

La particolarità normativa del nostro Paese (Ferrario, 2001), nel passaggio di poteri alle Regioni, rende ancora difficile descrivere un'omogeneità organizzativa dei servizi sociali in tutt'Italia, anche se le due citate riforme della sanità e del sistema integrato dei servizi sociali dovrebbero contribuire, almeno come “energico” riferimento culturale, a un progressivo riordino. Pur nell'eterogeneità delle soluzioni organizzative e tecniche, tuttavia, l'accento sui sistemi integrati di interventi e servizi ha ridato fiato al tema dell'integrazione, da sempre dibattuto fra gli assistenti sociali, tanto per la dimensione istituzionale-organizzativa (Bissolo, Fazi, 2004; Di Marzo, Gui, 2005) che sul piano dell'operatività quotidiana, nel gomito a gomito fra diversi professionisti (Diomedè Canevini, Vecchiato 2002; Brizzi L., Cava F., 2003; Cabassi, Zini, 2004). Lavorare in modo integrato, infatti, per gli assistenti sociali non è un'eventualità accessoria ma una prerogativa professionale imprescindibile. Riconoscere una matrice culturale e un mandato d'aiuto accomunante le diverse professioni presenti nel sistema dei

servizi, è un tema ripreso recentemente anche da Maria Dal Pra Ponticelli (2004) nella presentazione degli attuali scenari di politica sociale. In essi, caduta ogni presunzione di autosufficienza tecnica delle singole professioni, l'integrazione del lavoro sociale non viene più presentata come solo esito auspicato ma come premessa necessaria da introdurre sin dal momento della formazione iniziale delle professioni d'aiuto.

Adottare una prospettiva ecologica nel lavoro sociale, aperta all'integrazione e alla contaminazione dei saperi, offre anche agli assistenti sociali una nuova occasione di uscita dalla ristrettezza di confini difensivi dell'identità, a condizione che si sappia riconoscere con chiarezza il proprio baricentro professionale e il proprio patrimonio concettuale; a questo pare concorrere la recentissima uscita del primo dizionario di servizio sociale (Dal Pra Ponticelli, 2005). L'operazione culturale, di rilievo per il servizio sociale italiano, cerca per la prima volta nel nostro Paese di comporre un ordine concettuale nella disciplina del servizio sociale, ormai istituzionalmente inserita negli insegnamenti universitari. L'opera, sostenuta dall'Associazione italiana docenti di servizio sociale (AIDOSS), è stata scientificamente coordinata da Maria Dal Pra Ponticelli (primo docente di servizio sociale ad aver ottenuto una cattedra in questa materia come professore associato) e curata da otto docenti di servizio sociale, rispettivamente per le aree tematiche di servizio sociale: epistemologia, metodologia, deontologia, politiche sociali, teorie, organizzazione, principi e fondamenti, storia. Il volume si compone di 142 voci e ha implicato la collaborazione

di 130 autori, tra accademici di diverse discipline che hanno approfondito i temi propri del servizio sociale, assistenti sociali professionisti ancora in esercizio di cui molti con docenze a contratto nell'università, una parte del corpo docente di servizio sociale che già aveva contribuito a formare la gran parte degli assistenti sociali nelle Scuole di servizio sociale, prima che la formazione di base transitasse all'interno dell'università. «La logica che ha guidato il lavoro è stata quella di affiancare alle voci che fanno parte del bagaglio storico della professione di assistente sociale, voci più recenti e innovative, volte a indicare i nuovi orientamenti del servizio

sociale anche alla luce degli ultimi sviluppi politici e sociali» (Dal Pra Ponticelli, 2005). Una nota interessante, che segnala la raggiunta maturità culturale e scientifica del servizio sociale italiano, sta nella dichiarata intenzione dei curatori di comporre «un'opera specifica ma non autoreferenziale, aperta a discipline affini che contribuiscono ad arricchire e a meglio definire lo stesso servizio sociale». La pubblicazione di questo dizionario, segna, potremmo dire, un punto di non ritorno e una tappa di riferimento per ogni futuro sviluppo disciplinare che voglia espressamente riferirsi alla competenza e alla conoscenza degli assistenti sociali.

Riferimenti bibliografici

- Abburrà, A. et al.
2001 *Il bambino tradito. Carenze gravi, maltrattamento e abuso a danno di minori*, Roma, Carocci
- Albano, U.
2004 *Il professionista dell'aiuto. Tra identità e organizzazione*, Roma, Carocci
- Allegri, E.
2000a *Supervisione e lavoro sociale*, Roma, Carocci
- Allegri, E.
2000b *Valutazione di qualità e supervisione, connessioni teoriche e strategie operative nel lavoro sociale*, Trieste, Lint
- Andrenacci, R., Spiovieri, S.
2004 *Il lavoro sociale individuale. Metodologia e tecniche di servizio sociale*, Milano, Franco Angeli
- Bandolato, G. (a cura di)
1993 *Le donne nelle professioni di aiuto*, Roma, Borla
- Banzato, S., Battistelli, A., Frattone, P.
2002 *Internet per il servizio sociale. Manuale per l'uso della rete*, Roma, Carocci
- Barnes, M.
1999 *Utenti, carer e cittadinanza attiva. Politiche sociali oltre il welfare state*, Trento, Erickson
- Bartolomei, A., Passera, A.L.
2005 *L'assistente sociale. Manuale di servizio professionale*, Roma, Edizioni CieRre
- Battistella, A., De Ambrogio, U., Ranci Ortigosa, E.
2004 *Il piano di zona. Costruzione, gestione, valutazione*, Roma, Carocci
- Belluardo, G. et al.
2003 *Servizio sociale e tirocinio, percorsi di qualità*, Acireale-Roma, Bonanno
- Benvenuti, P., Segatori, R. (a cura di)
2000 *Professione e genere nel lavoro sociale*, Milano, Franco Angeli
- Bernocchi Nisi, R.
1984 *L'origine delle scuole per assistenti sociali nel secondo dopoguerra*, in AA.VV., *Le scuole di servizio sociale in Italia: aspetti e momenti della loro storia*, Padova, Fondazione Emanuela Zancan
- Bianchi, E. et al.
1983 *Servizio sociale, sociologia, psicologia ripresa critica di un dibattito teorico*, Padova, Fondazione Emanuela Zancan
- Bianchi, E. et al.
1988 *Il lavoro sociale professionale tra soggetti e istituzioni*, Milano, Franco Angeli
- Bianchi, E. et al.
1993 *Il servizio sociale come processo d'aiuto*, 4a ed., Milano, Franco Angeli
- Bini, L.
2003 *La documentazione di servizio sociale*, Roma, Carocci



- Bisleri, C. et al.
1995 *La supervisione*, Milano, Franco Angeli
- Bissolo, G., Fazi, L.
2004 *Costruire l'integrazione sociosanitaria. Attori, strumenti, metodi*, Roma, Carocci
- Bonfiglioli, R. (a cura di)
1991 *Sistemi informativi, informatica e servizi sociali*, Padova, Fondazione Emanuela Zancan
- Bortoli, B.
1997 *Teoria e storia del servizio sociale*, Roma, Carocci
- Botturi F.
2002 *Sapere pratico e servizio sociale*, in Marzotto, C. *op. cit.* p. 29-38
- Breda, R., Coppola, C., Sabatini, A.
2000 *Il servizio sociale nel sistema penitenziario*, Torino, Giappichelli
- Brizzi, L., Cava, F.
2003 *L'integrazione socio-sanitaria. Il ruolo dell'assistente sociale*, Roma, Carocci
- Bulmer, M.
1992 *Le basi della community care*, Trento, Erickson
- Cabassi, A., Zini, M.T.
2004 *L'assistente sociale e lo psicologo. Un modello di lavoro integrato*, Roma, Carocci
- Campanini, A.
1999 *Servizio sociale e sociologia: storia di un dialogo*, Trieste, Lint
- Campanini, A.
2002 *L'intervento sistemico. Un modello operativo*, Roma, Carocci
- Campanini, A., Luppi, F.
1988 *Servizio sociale e modello sistemico: una nuova prospettiva per la pratica quotidiana*, Roma, NIS
- Castellucci, A., et al. (a cura di)
1997 *Viaggi guidati. Il tirocinio e il processo tutorale nelle professioni sociali e sanitarie*, Milano, Franco Angeli
- Cirillo, S., Cipolloni, M.V.
1994 *L'assistente sociale ruba i bambini?*, Milano, Cortina
- Colaiani, L.
2005 *La competenza ad agire: agency, capabilitis e servizio sociale*, Milano, Franco Angeli
- Cutini, R.
2000 *Il servizio sociale italiano nel secondo dopoguerra: contributi per una ricerca storica*, Roma, Ars Nova
- Dal Pra Ponticelli, M.
1985 *I modelli teorici del servizio sociale*, Roma, Astrolabio
- Dal Pra Ponticelli, M.
1987 *Lineamenti di servizio sociale*, Roma, Astrolabio





Dal Pra Ponticelli, M.

2000 *I soggetti in alcune teorie del servizio sociale: attualità di un dibattito*, in Bianchi, E., De Sandre, I. (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Padova, Fondazione Emanuela Zancan

Dal Pra Ponticelli, M.

2004 *Prendersi cura e lavoro di cura*, Padova, Fondazione Emanuela Zancan

Dal Pra Ponticelli, M. (diretto da)

2005 *Dizionario di servizio sociale*, Roma, Carocci

Di Marzo, R., Gui, L. (a cura di)

2005 *Proposte per l'integrazione nei servizi sociali e sanitari*, Milano, Franco Angeli

Diomede Canevini, M.

1987 "Servizio sociale" voce in De Marchi, F., Ellena, A., Cattarinussi, B. (a cura di) *Nuovo dizionario di sociologia*, 2a ed., Cinisello Balsamo, Edizioni Paoline

Diomede Canevini, M., Vecchiato, T. (a cura di)

2002 *L'integrazione delle professionalità nei servizi alle persone*, Padova, Fondazione Emanuela Zancan

Donati, P.

1996 *Sociologia del terzo settore*, Roma, NIS

Donati, P., Folgheraiter, F. (a cura di)

1999 *Gli operatori sociali nel welfare-mix*, Trento, Erickson

Fabbri, V.

2001 *L'assistente sociale nell'adozione*, in AA. VV., *Adozione oggi: un obiettivo raggiungibile*, Milano, Franco Angeli

Fargion, S.

2002 *I linguaggi del servizio sociale. Il rapporto teoria-pratica nelle rappresentazioni del processo di lavoro degli assistenti sociali*, Roma, Carocci

Ferrario, F.

1996 *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Roma, Carocci

Ferrario, F.

2001 *Il lavoro di gruppo nel servizio sociale*, Roma, Carocci

Ferrario, F., Gottardi, G.

1987 *Territorio e servizio sociale*, Milano, Unicopli

Ferrario, P.

2001 *Politica dei servizi sociali. Strutture, trasformazioni, legislazione*, Roma, Carocci

Florea, A.

1980 *Relazione*, in AA.VV., *Materiali per una ricerca storica sulle scuole di servizio sociale*, Padova, Scuola superiore di servizio sociale di Trento e Fondazione Emanuela Zancan





- Folgheraiter, F.
1998 *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Milano, Franco Angeli
- Folgheraiter, F. (a cura di)
2004 *Teorie postmoderne di servizio sociale. Paradigmi professionali emergenti*, Trento, Erickson
- Franzoni, F., Anconelli, M.
2003 *La rete dei servizi alla persona, dalla normativa all'organizzazione*, Roma, Carocci
- Gaboardi, F.
2003 *Il diritto amministrativo dei servizi sociali*, Roma, Carocci
- Giorio, G.
1969 *Organizzazione di comunità*, Padova, Marsilio
- Giraldo, S., Riefolo, E.
1996 *Il servizio sociale: esperienza e costruzione del sapere*, Milano, Franco Angeli
- Giuffrida, M.P.
1999 *I centri di servizio sociale dell'amministrazione penitenziaria*, Roma, Laurus Ruffo
- Gui, L.
1999 *Servizio sociale fra teoria e pratica. Il tirocinio luogo di interazione*, Trieste, Lint
- Gui, L.
2004 *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti teorici di una disciplina*, Roma, Carocci
- Lerma, M.
1992 *Metodo e tecniche del processo d'aiuto*, Roma, Astrolabio
- Macaluso, M.A.
1992 *Etica dell'operatore, soggettività e formazione*, in Vecchiato, T., Villa, F., *La deontologia professionale nel servizio sociale*, Milano, Vita e pensiero
- Maggian, R.
1990 *I servizi socio-assistenziali*, Roma, NIS
- Maggian, R.
2001 *Il sistema integrato dell'assistenza. Guida alla legge 328/2000*, Roma, Carocci
- Margarone, A.
1994 *Apprendere sperimentando. Il tirocinio professionale dell'assistente sociale*, Roma, NIS
- Martinelli, F.
1965 *Gli assistenti sociali nella società italiana*, Roma, ISTISS
- Marzotto, C. (a cura di)
2002 *Per un'epistemologia del servizio sociale. La posizione del soggetto*, Milano, Franco Angeli
- Mastropasqua, I.
1997 *I minori e la giustizia*, Napoli, Liguori





- Mastropasqua, I.
2004 *Architettura delle reti sociali. Teorie, luoghi, metodi*, Roma, Carocci
- Motta, M., Mondino, F.
2000 *Progettare l'assistenza*, Roma, Carocci
- Muschitello, A., Neve, E.
2003 *Dei diritti e delle pene. Servizio sociale e giustizia*, Milano, Franco Angeli
- Neve, E.
2000 *Il servizio sociale: fondamenti e cultura di una professione*, Roma, Carocci
- ONAS (Ordine nazionale degli assistenti sociali), CENSIS
1999 *Essere protagonisti del futuro: scenari di sviluppo per il ruolo degli assistenti sociali*, Roma, CENSIS
- Ossicini Ciolfi, T.
1988 *Ricerca e servizio sociale. Dalle prime inchieste alle ricerche contemporanee*, Roma, NIS
- Passera, A.
2005 "Assistente sociale", voce in Dal Pra Ponticelli, M., *op. cit.*
- Payne, M.
1998 *Case management e servizio sociale. La costruzione dei piani assistenziali personalizzati nelle cure di comunità*, Trento, Erickson
- Piazza, S., Vecchiato, T. (a cura di)
2000 *Legislazione e tipologia dei servizi sociali*, Padova, CLEUP
- Pittaluga, M.
2000 *L'estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell'assistente sociale*, Roma, Carocci
- Pocaterra, R., Rivera, N. (a cura di)
2005 *Prefettura e tossicodipendenze: quale prevenzione?*, Milano, Franco Angeli
- Raineri, M.L.
2003 *Il tirocinio di servizio sociale. Guida per una formazione riflessiva*, Milano, Franco Angeli
- Richards, M.
1986 *La costruzione di programmi per la formazione sul campo*, in AA.VV., *Il tirocinio professionale nella formazione di base*, Atti convegno, Trieste 28/29 ottobre 1985, Scuola superiore di servizio sociale di Trieste
- Richmond, M.E.
1917 *Social Diagnosis*, New York, Russell Sage Foundation
- Rizza, S. (a cura di)
2003 *2° Rapporto sulla situazione del servizio sociale*, Roma, EISS
- Samory, E.
2004 *Manuale di scienza di servizio sociale*, Bologna, CLEUB
- Sanicola, L., Trevisi, G. (a cura di)
2003 *Il progetto. Metodi e strumenti per l'azione sociale*, Napoli, Liguori





- Sgroi, E.
 1961 *Aspetti teorici e pratici dello sviluppo di comunità*, in «Assistenza oggi», n. 4
 Sgroi, E., Rizza, S., Gui, L. (a cura di)
 2001 *Rapporto sulla situazione del servizio sociale*, Roma, EISS
- Sicora, A.
 2005 *L'assistente sociale "riflessivo". Epistemologia del servizio sociale*, Lecce, Pensa MultiMedia
- Silverman, P.R.
 1997 *I gruppi di autoaiuto. Come l'operatore li può organizzare e sostenere*, Trento, Erickson
- Tiberio, A., Fortuna, F.
 2005 *Servizi sociali*, Milano, Franco Angeli
- Tognetti, M.
 2002 *Promuovere i gruppi di self-help*, Milano, Franco Angeli
- Vecchiato, T.
 2000 *L'integrazione sociosanitaria nel nuovo assetto del Servizio sanitario nazionale*, in «Studi Zancan», n. 1, p. 9-24
- Villa, F.
 1994 *Dimensioni del servizio sociale*, Milano, Vita e Pensiero
- Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D.
 1971 *Pragmatica della comunicazione umana: studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Roma, Astrolabio
- Zini, M.T., Miodini, S.
 1999 *Il gruppo. Uno strumento di intervento nel sociale*, Roma, Carocci

*Finito di stampare nel mese di maggio 2006
presso il Centro Stampa della Scuola Sarda Editrice, Cagliari*