

Assistenti sociali, quali sfide per la contrattazione

Federico Bozzanca

RPS

Negli ultimi anni la professione dell'assistente sociale vive una condizione di profonda crisi indotta dalle misure di austerità e dalla nascita di nuove forme di povertà. In tale contesto si rende necessario un ripensamento della funzione in relazione

anche ai cambiamenti organizzativi che i servizi pubblici stanno vivendo. Diviene centrale per il sindacato, su queste basi, dare vita a una contrattazione che sappia riconoscere questi cambiamenti e interpretarli nell'ottica di un rafforzamento delle tutele di questa professionalità.

1. Introduzione

Anni di politiche che hanno colpito il lavoro pubblico nel suo complesso non potevano che incidere anche su una professione complessa come quella dell'assistente sociale. L'effetto delle politiche di austerità lo verifichiamo non solo su come è cambiato il lavoro di questa categoria, ma anche sul suo riconoscimento professionale, sui carichi di lavoro, sulle condizioni materiali di lavoro. A fronte di un lavoro cambiato per effetto della crisi e della conseguente crescente complessità della domanda di servizi e di sostegno, negli ultimi dieci anni abbiamo assistito, prima, al blocco del turnover, poi al blocco della contrattazione. Crisi economica e politiche di austerità hanno aggravato la crisi del sistema pubblico. I tagli lineari, il blocco del turn over stanno facendo venire a galla fenomeni inediti: non solo chiusura dei servizi e nascita di nuove disuguaglianze, ma anche riduzione del perimetro pubblico. Se immaginiamo il sistema pubblico come un insieme di cerchi concentrici, la crisi ha intaccato anzitutto i livelli più esposti (pensiamo innanzitutto al sistema della cooperazione sociale), successivamente il sistema di soggetti controllati dal pubblico (ex Ipab per esempio), e infine è arrivata a incidere sulla stessa gestione pubblica. Oggi dobbiamo fare i conti con i licenziamenti, con la messa in mobilità, con i ritardi di pagamenti anche in settori mai interessati da questi fenomeni. Ma facciamo i conti con una riduzione di capacità di

intervento pubblico soprattutto in ambito sociale: quel welfare locale che ha costituito anche un elemento di innovazione per le stesse amministrazioni pubbliche, oggi fa fatica a intercettare le nuove povertà, le nuove fragilità: in questo modo, per dirla con Saskia Sassen, aumentano le «espulsioni». Questa incapacità rende inefficaci anche interventi che in passato hanno avuto successo. Invece di essere occasioni di recupero di efficienza, le stagioni dei tagli si risolvono in peggioramento di un servizio (in alcuni casi già non efficace).

Questi elementi hanno avuto un effetto evidente, innanzitutto, sul crollo di addetti in tutte le pubbliche amministrazioni e in particolare negli enti locali (che perdono in dieci anni oltre l'11% degli addetti): a differenza di altri settori, i servizi sociali non hanno goduto di deroghe particolari al blocco del turnover, e ciò ha portato al progressivo svuotamento di uffici fondamentali proprio nella fase in cui la dimensione della crisi ne richiedeva un rafforzamento. Fenomeno aggravato dalla scarsa lungimiranza nelle politiche occupazionali dei primi anni duemila, fase in cui sarebbe stato necessario un piano straordinario di occupazione nel settore anche alla luce dei cambiamenti normativi.

Come se non bastasse questo personale ha subito, come gli altri dipendenti pubblici, il blocco della contrattazione: assenza di incrementi salariali che si è sommata al blocco della crescita professionale e allo svuotamento di una contrattazione integrativa che incentivasse il miglioramento dei servizi.

2. Quanti sono e cosa fanno

Gli assistenti sociali in Italia sono circa 40.000 e secondo il rapporto del Censis del 1999 sono ripartiti come segue: ministeri 6%, enti locali 39,5%, Servizio sanitario nazionale 34,6%, altri enti pubblici 5,2%, cooperative 7,2%, altri enti privati 5%. La più recente ricerca Prin, *Gli assistenti sociali. Analisi di una professione in trasformazione, progetto di ricerca di interesse nazionale*, condotta e realizzata dall'Università Bicocca di Milano nel 2008, fotografa un cambiamento nella presenza dell'assistente sociale nei vari settori operativi: il 48% è collocato negli enti locali, il 28,3% nelle aziende sanitarie e ospedaliere, il 6,6% nei ministeri, il 10,8% nel settore no profit e il 5% in altro settore. Poco più di un quarto, il 26,6%, degli assistenti sociali si occupa prevalentemente di famiglie e infanzia; il 19% di anziani, l'11,4% di tossicodipendenza e di malattia mentale, il 9,2% di handicap, e il 6,7% di esecuzione pena-

le. L'elemento più evidente che leggiamo in questi dati riguarda la crescita, in termini relativi, di assistenti sociali nei Comuni, a fronte del calo in servizi gestiti da altri enti.

Le donne sono l'assoluta maggioranza (oltre il 92%), l'età media è più bassa di quella del totale dei dipendenti pubblici, la concentrazione maggiore risulta essere nel Mezzogiorno.

Questa figura si esprime da sempre come una professione che mira al benessere della comunità: collabora con le persone, con le imprese e con le aree dei servizi per lo sviluppo di socialità di un territorio. L'assistente sociale ascolta, capisce, cerca di ridurre il gap tra il mondo dell'individuo e quello dell'organizzazione in cui egli vive. La sua è un'attività in divenire perché agisce in relazione con un contesto di ampie dimensioni e con i cambiamenti (anche radicali) che si presentano nella società e nel mondo del lavoro, utilizzando la sua capacità di lettura dei fenomeni attraverso la conoscenza delle cause e del sistema in cui opera. L'assistente sociale è dunque una professione «di confine» che si snoda in più ambiti e aree e si basa su una trifocalità, su tre fuochi d'azione: il rapporto con le persone, il rapporto con la comunità e il rapporto con l'ente di appartenenza.

Gli operatori concretamente gestiscono i mutamenti nei servizi rapportandosi sia con i cambiamenti sul fronte degli utenti, delle loro problematiche, delle loro domande, dei loro bisogni, sia con quelli normativi e organizzativi, come con quelli che derivano dal crollo delle risorse a disposizione. Per queste ragioni la crisi è un elemento di identità degli assistenti sociali ed è il principale argomento di lavoro delle professioni sociali: i lavoratori e le lavoratrici del settore la fanno propria, la declinano in tutti i suoi aspetti, sanno leggerla non semplicemente nella sua dimensione statistica, ma in relazione al suo effetto sulla persona. In quest'ottica l'assistenza sociale ha assunto un ruolo di rilievo nell'affrontare i nuovi rischi sociali: come servizio a bassa soglia affronta forme di povertà e di rischio non categorizzate, non standard e multidimensionali. Le forme di assistenza che ne derivano agiscono in un'ottica sempre più localistica perché locale è la dimensione privilegiata per l'intervento; e di promozione di socialità perché nella socialità deve trovare risposta ogni difficoltà.

Questa dinamica entra spesso in conflitto con la standardizzazione delle prestazioni in una logica tipica domanda/offerta che rischia di svuotare di professionalità lavoratrici e lavoratori che dovrebbero avere un ruolo di promozione e di costruzione di percorsi di inclusione.

Il sostegno sociale non può essere la semplice corrispondenza tra bi-

sogni materiali, gerarchizzabili, diagnosticabili, codificabili, e l'erogazione di prestazioni tecnicamente e burocraticamente predefinite e universalizzabili secondo una logica meramente redistributiva. Per questo niente, o ben poco è statico in questa professione, anzi, anche il modo di essere un assistente sociale è cambiato negli anni, e sicuramente ancora cambierà.

La contrapposizione tra una visione statica e una dinamica ci conduce a un altro nodo problematico: la riconoscibilità della figura, la definizione del ruolo. È evidente che una figura professionale statica è maggiormente identificabile, a dispetto di una figura che rinnova continuamente il patto con l'utenza (utenza che, oltretutto, fa fatica ad autorappresentarsi). Il riconoscimento professionale della figura dell'assistente sociale, anche in ragione di ciò, ha subito spesso scelte politiche che hanno premiato interventi differenti da quelli legati al sociale o che nel migliore dei casi si sono limitate alla difesa dell'esistente. Ma anche la stessa difesa dell'esistente entra in conflitto con una dinamica professionale che per definizione non può che essere mutevole, in grado di affrontare le nuove contraddizioni. L'impoverimento del settore unito alla riduzione dell'autonomia degli interventi rischia di comprometterne il ruolo a favore di un indistinto «burocratico» trattamento che non ne fa emergere il tratto identitario.

Dimostrazione di quanto si sostiene è il tema della sicurezza sui luoghi di lavoro. Le amministrazioni investono sempre meno in sicurezza e salute degli operatori che non vengono riconosciuti nel loro contesto organizzativo. Questo ha voluto dire per il mondo dei servizi sociali, da un lato, il moltiplicarsi di forme di violenza fisica da parte di chi non trovava risposte adeguate al proprio disagio, dall'altro, l'assenza di un lavoro di prevenzione di situazioni di stress o di *burn out* dovute a situazioni sempre più complesse che hanno affrontato in questa fase di crisi. Il lavoro di assistente sociale viene svolto con «passione», ma è una passione che vede, tuttavia, dietro l'angolo il rischio di una frustrazione latente, frustrazione nel non essere in grado di offrire tutte le risposte che si vorrebbe dare ai propri utenti e che possiamo vedere strettamente connessa ad una talvolta eccessiva vicinanza all'utenza, come espressione di una ricerca di riconoscimenti e gratitudine che non si ottiene altrove. Non comprendere la delicatezza della fase per questa professionalità è un segno di evidente disattenzione delle istituzioni.

Se le istituzioni non sono in grado di sostenere il personale nel delicato rapporto con l'utenza, gli stessi operatori, col passare degli anni,

potrebbero ricercare soluzioni professionali differenti (banalmente anche perché non vedono alcuna possibilità di sviluppo professionale) a discapito degli stessi servizi che perderebbero in questo modo un patrimonio di esperienze fondamentali.

3. Lavoro pubblico e contesto organizzativo

Per comprendere in fondo questo lavoro e soprattutto per riaffermarne il significato, l'importanza, è necessario guardare al contesto organizzativo in cui si opera perché spesso sono scelte organizzative che penalizzano la qualità dell'apporto professionale.

Diciamo subito che a modelli di welfare differenti corrispondono professionalità differenti. È indubbio che l'organizzazione degli interventi di welfare scelti dalla politica siano il fattore di maggiore cambiamento organizzativo dei servizi sociali.

Quindi un primo elemento di difficoltà è che un servizio esclusivamente erogatore di risorse economiche tende a burocratizzare l'intervento e a restringere gli spazi di autonomia professionale del personale. La crescita di dinamiche di questa natura rappresentano l'esempio supremo della degenerazione delle buone intenzioni.

In questa logica, se tutto si gioca sulle risorse, la battaglia politica si trasforma in lotta per controllare le fonti di spesa e volgerle a proprio vantaggio: oggi si decide di investire su forme di sostegno economico alla povertà, senza alcuna certezza che le misure possano essere messe «a regime» e diventare un aspetto strategico del welfare pubblico. Queste decisioni vengono assunte senza che gli stessi responsabili abbiano nemmeno il dovere di comunicarlo ai diretti interessati, per cui ci si ritrova in dinamiche organizzative improvvisamente cambiate senza alcuna forma di valutazione dell'operato (di cui diremo in seguito). Qui si tocca con mano come questo sistema sia ancora fondamentalmente autocratico, in linea con una tradizione culturale ormai secolare della pubblica amministrazione italiana.

Un altro elemento che mette in difficoltà l'organizzazione di questi servizi è la continua tensione tra la necessità di tagliare i costi e quella di rispondere ai nuovi bisogni.

Il rischio continuo è l'impossibilità di programmare un'organizzazione dei servizi efficace, accompagnata da un progressivo impoverimento del lavoro nel settore sempre più caratterizzato da profondi processi di esternalizzazione.

Ed infine c'è l'incidenza del decisore politico sul contesto organizzativo: scelte che non sempre si rivelano come le più appropriate.

L'operatore si può trovare a subire i cambiamenti dal punto di vista organizzativo decisi dall'organizzazione, dovuti alle politiche sociali, ai cambi di amministrazione politica (l'elezione diretta dei sindaci rappresenta indubbiamente una delle cause della frequenza dei cambiamenti), di dirigenza, di sede operativa, e deve trovare il modo di reagire al cambiamento anche non cercato o voluto, nel migliore dei modi. L'innovazione istituzionale dovrebbe essere realizzata in un contesto concreto, fatto della realtà sociale specifica, delle tradizioni di cultura politica e istituzionale, delle risorse organizzative e logistiche, dell'iniziativa degli attori. In alcuni casi può sviluppare tendenze in atto, in altri può portare un rinnovamento, in altri ancora può incontrare forti resistenze. Come giudicare successive leggi di riforma che modificano le prescrizioni legislative precedenti senza aver mai fatto un bilancio? E quale giudizio esprimere quando successive ondate di programmazione avvengono in base a nuovi principi che entrano in contraddizione con i vecchi su un piano generale e non su quello di un'analisi dell'esperienza?

Questi ostacoli al processo organizzativo meritano degli accorgimenti che in alcuni contesti sono stati assunti e che, se favoriti, potrebbero risolvere alcuni dei problemi più rilevanti che si pongono sia sul versante del funzionamento dei servizi, sia sul versante professionale.

Fondamentale appare costruire degli adeguati processi di valutazione. Serve, innanzitutto, una valutazione sull'efficacia degli interventi. I nuclei di valutazione oggi previsti dalla normativa vigente sono creati dall'alto, ricevono direttive dal centro, e si sentono responsabili verso il centro: raramente i nuclei lavorano con i loro valutati e ciò produce resistenza da parte del valutato. Ciò che importa è che la legge (l'istituzione del nucleo) sia applicata. Essendo, in tal modo, la valutazione assimilata ad una qualsiasi altra attività amministrativa, si crede ci sia un unico modo giusto per farla. Nella valutazione delle performance ciò ha significato l'accettazione passiva di indicatori senza alcuna vera discussione sull'utilità degli stessi. La valutazione, invece, deve essere percepita come uno strumento per il miglioramento delle politiche pubbliche e per l'apprendimento dall'esperienza. I risultati della valutazione devono incarnarsi nella programmazione del lavoro che segue la stessa. Anche la politica, in tutte le sue forme di rappresentanza istituzionale, dovrebbe partire dalla valutazione dell'esperienza fatta prima di intraprendere nuove strade, dovrebbe valorizzare

la verifica dell'efficacia dell'intervento, l'apporto del gruppo piuttosto che pensare esclusivamente a quello individuale (anche in questo si individua il fallimento della Riforma Brunetta).

Questo ci porta ad un altro degli aspetti essenziali del miglioramento organizzativo dei servizi sociali: l'importanza del lavoro di gruppo.

Il lavoro in gruppo può aprire a nuovi sguardi e nuove idee, stimola l'ampliamento del senso di responsabilità, consente di non pensare solo al proprio sé e al proprio ristretto campo di azioni e di relazioni, di assumere collegialmente le storie di vita quotidiana delle persone, delle famiglie, ma anche delle stesse organizzazioni. Il salto necessario è da assistenti sociali monoprofessionali a équipe pluriprofessionali con assistenti sociali, educatori, psicologi: un modello organizzativo che consenta di lavorare in équipe, con confronti continui, favorendo i progetti agli adempimenti.

Chi ha l'ossessione delle competenze esclusive ragiona secondo la divisione del lavoro di tipo verticalista tale per cui, obbedendo alla catena di comando, ciascuno è tenuto a fare unicamente il suo lavoro specifico. Occorre attribuire competenze prevalenti e non esclusive, distribuire responsabilità e aumentare la partecipazione, e il risultato finale rappresenta un impegno collettivo ineludibile per tutti coloro che partecipano al lavoro.

In questa chiave interpretativa diviene fondamentale il ruolo della formazione. Sempre di più gli assistenti sociali arricchiscono la loro professionalità in linea con il concetto di *empowerment*, secondo il quale ciascuno dovrebbe sviluppare l'abilità di modificare il proprio comportamento in risposta a nuove situazioni. Non sempre ciò accade per scelta, anzi, gli operatori sono costretti a ricavarci altre possibilità e altri spazi per sopravvivere in modo creativo e proficuo alla crisi dei Servizi che stiamo vivendo, imparando ad affrontare l'incertezza. La formazione continua costituisce uno strumento essenziale per stare nel cambiamento, per costruire cambiamento, per interrogare e sfidare il futuro. Spesso però, sono gli stessi operatori che per assicurarsi la formazione continua, fondamentale per poter lavorare a contatto con il cambiamento sociale, mettono in gioco proprie risorse economiche perché sempre più c'è una riduzione di attenzione e di attribuzione di risorse al sistema formativo, alla formazione permanente e alla supervisione, benché essi siano fondamentali per lavorare bene. I dati più recenti su quanto le amministrazioni pubbliche spendano in formazione sono sconcertanti e richiederebbero un'urgente inversione di tendenza.

RPS

Federico Bozzanca

4. *L'occasione che non abbiamo colto*

Alcuni degli elementi richiamati sopra non sono altro che strumenti di innovazione organizzativa frutto dell'ultima grande stagione del Servizio sociale, quella dei primi anni duemila.

Il ruolo pubblico sul settore era «indebolito» per due ordini di ragioni. Innanzitutto erano cambiati i bisogni delle persone ed erano cresciute le disuguaglianze. Ma c'è un altro tema centrale. Il sistema era fortemente autoritario. Prevaleva l'idea di un'amministrazione che rispondesse più al potere che al cittadino. Gli incredibili livelli di corruzione nel nostro paese non si spiegherebbero se non in questa logica.

Dagli anni duemila ha inizio una nuova fase della storia del servizio sociale, parallela ad altri cambiamenti istituzionali fondamentali (era stata riformata la pubblica amministrazione e si apprestava a essere riformato il Titolo V della Carta costituzionale). Il servizio sociale viene rafforzato come disciplina e viene attribuita maggiore dignità alla professione. Con il decreto 599/99 le scuole di servizio sociale diventano corsi di laurea triennale; e con la legge 328/2000 vi è la riforma dell'assistenza, che porta importanti novità nell'ambito della programmazione e gestione dei servizi. La legge 328/2000 ha favorito il potenziamento della rete dei servizi affidata ai Comuni e ha dato impulso all'attività normativa e programmatica di quasi tutte le Regioni italiane. La legge si proponeva di costruire un sistema di servizi che passasse da interventi rivolti a specifiche categorie di utenti, a interventi che fornissero risposte rivolte alla persona nel suo complesso, a un approccio globale che ponesse al centro la persona. Serviva, in tal senso, non più una progettazione settoriale, ma una progettazione globale e integrata; si passava in sostanza da un approccio prevalentemente riparatorio a un sistema di protezione sociale attiva, in cui le prestazioni offerte avevano lo scopo di eliminare le cause del disagio. Grazie a questo nuovo approccio l'assistente sociale ha la concreta possibilità di conoscere la domanda sociale, individuale e collettiva, di poter cogliere i cambiamenti, di riflettere costantemente sul significato del proprio lavoro e di connetterlo ai mandati sociali. Gode di una posizione di osservatore privilegiato del cambiamento, di sensore dei bisogni e della loro evoluzione. Tutto ciò implica sia un lavoro a diretto contatto con l'utenza, sia un lavoro a livello territoriale e con la comunità, ma anche lavoro di programmazione, organizzazione e gestione dei servizi sociali e attività di studio, indagine, ricerca, monitoraggio e documentazione.

Lo sviluppo del welfare comunitario richiede all'assistente sociale di pensarsi come operatore sinergico con altri e diversi soggetti presenti nel territorio. Ciò impone una competenza integrata nella lettura del problema e un' incisiva capacità di promozione della partecipazione della società civile e di implementazione della costruzione di reti solidali, nel rispetto del principio di sussidiarietà e dei diritti di cittadinanza.

Ci sentiamo di evidenziare che quella che doveva essere una scommessa non è stata colta dappertutto allo stesso modo. In molte realtà, politiche occupazionali miopi non hanno consentito un adeguato investimento su questi servizi, in altre l'approccio politico burocratico ne ha delimitato gli spazi di innovazione. La crisi, le politiche di austerità, il blocco del turn over e della contrattazione degli ultimi anni hanno fatto il resto.

Il risultato di questa occasione persa non si esaurisce semplicemente nell'indebolimento dei servizi, ma incide fortemente anche sulla dimensione lavorativa. Quella che doveva essere l'occasione per stimolare anche la promozione di nuova occupazione legata a nuovi servizi che si creavano, spesso, si è tradotta in un forte processo di esternalizzazione di attività gestite con la logica del «massimo ribasso» che ha generato una frattura tra lavoro pubblico e lavoro privato, nonché il conseguente impoverimento di quest'ultimo.

5. Conclusioni

L'obiettivo che il sindacato si pone, alla luce di quanto detto, non può essere meramente risarcitorio. È un dovere agire per via contrattuale per un riconoscimento professionale pieno che guardi sia all'inserimento del personale in questione in contesti organizzativi complessi sia alla prospettiva di cambiamento continuo che caratterizza il settore. In quest'ottica, i contesti organizzativi e le istituzioni devono sostenere chi produce servizi sociali senza addossare agli stessi la responsabilità – ci permettiamo di dire irrealizzabile – di trovare da soli le soluzioni ai problemi generati dalla società (e naturalmente senza addossare tale responsabilità ai cittadini). Un contesto organizzativo di questa natura non si esprime chiaramente nelle circolari minuziose e iperprescrittive, ma nel sostegno dell'autonomia, nella responsabilizzazione diffusa, nel superamento di sistemi eccessivamente gerarchici, nell'agevolare la cooperazione anche tra professionalità differenti. Per far questo non possiamo che immaginare anche uno Stato in cui le

istanze superiori siano al servizio di quelle di prossimità. Esattamente come lo «scatto» (*big spurt*) della pubblica amministrazione novecentesca avvenne in coincidenza col decollo industriale in virtù di una specifica domanda di servizi pubblici, allo stesso modo dovremmo immaginare che il nuovo «scatto» del lavoro pubblico venga stimolato dalla domanda di nuovi servizi sociali.

Recuperare la dimensione contrattuale significa per noi ridare dignità al lavoro. Il blocco della contrattazione ha inciso sul versante salariale: molti dipendenti negli ultimi anni hanno assistito sia all'erosione dei propri stipendi da parte dell'inflazione, sia a un arretramento dovuto ai tagli che hanno caratterizzato spesso la contrattazione integrativa. È mancato il riconoscimento di tutte le categorie professionali e in particolare di quelle che hanno dovuto fare i conti con il cambiamento dei contesti organizzativi: non hanno potuto contare su una contrattazione in grado di riconoscere l'apporto professionale specifico. Il rilancio della contrattazione integrativa che chiediamo nel prossimo rinnovo contrattuale deve puntare proprio a questo: apprezzare il miglioramento dei servizi attraverso il riconoscimento anche di professionalità che si muovono in contesti organizzativi complessi.

Occorre, quindi, anche sviluppare un nuovo modello di «relazioni industriali» che sappia valorizzare la partecipazione delle lavoratrici e dei lavoratori alle scelte delle amministrazioni, ma anche il coinvolgimento dei cittadini. Si ritiene infatti indispensabile il nesso tra esigenze del lavoro ed esigenze di chi beneficia di quel lavoro, e solo un sistema «partecipato» può garantire che quel nesso sia un valore aggiunto e non un elemento di contraddizione. Questo sistema è efficace se sa essere veramente inclusivo, se riesce a uscire dallo spazio circoscritto del tradizionale negoziato per guardare ad un contesto più ampio in grado di riportare ad unità l'intera filiera dei servizi (in cui convivono pubblico e privato).

Riferimenti bibliografici

- Ferioli E., 2003, *Diritti e servizi sociali nel passaggio dal welfare state al welfare municipale*, Giappichelli, Torino.
- Ferrari A., 2002, *Territorializzazione versus istituzionalizzazione: il rapporto tra territorio e soggetti erogatori di servizi in campo sanitario e socio assistenziale*, in Balduzzi R. e Di Gaspare G. (a cura di), *Sanità e assistenza dopo la riforma del Titolo V*, Giuffrè, Milano.

- Garena G., 2011, *Quali legami tra personale e professionale? Creare dimensioni generative di legami positivi*, «Animazione Sociale», n. 249, gennaio, pp. 65-71.
- Graeber D., 2016, *Burocrazia. Perché le regole ci perseguitano e perché ci rendono felici*, Il Saggiatore, Milano.
- Lazzari F. (a cura di), 2008, *Servizio sociale trifocale: le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano.
- Meldolesi L., 2007, *La quarta libertà. Come padroneggiare la pubblica amministrazione*, Bonanno, Catania.
- Melis G., 1996, *Storia dell'amministrazione italiana*, il Mulino, Bologna.
- Neve E., 2000, *Il servizio sociale: fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.
- Passera A.L., 2005, *Assistente sociale*, in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma.
- Perino A., 2010, *Il Servizio Sociale. Strumenti, attori e metodi*, Franco Angeli, Milano.
- Rapporto Censis, 1999, *Essere protagonisti del futuro: scenari di sviluppo per il ruolo degli assistenti sociali*, Roma.
- Sassen S., 2015, *Espulsioni. Brutalità e complessità nell'economia globale*, il Mulino, Bologna.
- Stame N., Lo Presti V. e Ferrazza D., 2009, *Segretariato sociale e riforma dei servizi: percorsi di valutazione*, Franco Angeli, Milano.