Cambiare prospettiva? Politiche sociali e servizio sociale di comunità

Elena Allegri

RPS

In una fase, quale è quella attuale, in cui l'evoluzione del sistema italiano di welfare è tutt'altro che scontata, la comunità locale è sempre più spesso invocata e celebrata come soluzione a molti problemi. Promuovere fiducia, solidarietà e coesione sociale nei contesti locali implica appropriate interazioni tra diversi attori e richiede un innovativo impegno ai professionisti. Dopo aver evidenziato alcuni temi

salienti che compongono lo scenario di riferimento dei mutamenti del welfare, l'articolo prende in esame il servizio sociale di comunità, inteso come dimensione collettiva, concentrando l'attenzione sulla necessità di superare approcci settoriali al welfare e promuovere pratiche «capacitazionali» nei servizi e nelle politiche sociali. Le conclusioni del saggio indicano alcuni tratti rilevanti e utili a un cambiamento di paradigma.

1. Introduzione

Metafora di un sistema di relazioni sociali che, a livello locale, rappresenterebbe l'ideale contesto in cui dare forma alla solidarietà, la nozione di comunità locale evoca soluzioni possibili, proposte da più parti, ai problemi che il sistema di welfare non riesce a fronteggiare. Le declinazioni del concetto sul piano delle politiche sociali e su quello delle pratiche comportano, tuttavia, una serie di rischi e di incertezze, quali i conflitti, le disuguaglianze, gli ideologismi e le possibili collusioni che nemmeno i fautori più ottimisti possono tralasciare di considerare (Allegri, 2015).

La propensione a guardare alla comunità locale con spirito innovativo sollecita anche il servizio sociale. Lo sviluppo del servizio sociale italiano, inteso come professione, come sistema dei servizi e come disciplina (Canevini e Neve, 2013) è avvenuto in stretto collegamento con le trasformazioni di tipo sociale, economico, culturale e politico della società, delle politiche sociali e delle organizzazioni dei servizi, che hanno determinato per la comunità professionale l'assunzione di una connotazione particolare, al centro di un crocevia tra diversi tipi di man-

dato: sociale, professionale, istituzionale (Ferrario, 1996; Gui, 2004), al tempo stesso causa ed effetto di un faticoso cammino di riconoscimento sociale. Gli assistenti sociali hanno fondato il proprio ruolo sulla mediazione tra confini, istituzioni, organizzazioni e territori subendo un forte impatto sulla difficile delimitazione di un oggetto specifico e autonomo di studio e di ricerca e sul riconoscimento non ancora consolidato di una specifica comunità scientifica, fino a essere definiti professionisti dei confini (Fargion, 2013). La definizione di professione dei confini costituisce un mutamento cruciale, che evidenzia, in positivo, la vocazione della professione a usare un approccio conoscitivo e operativo attento sia a comprendere la complessità sociale sia a lavorare con diversi attori e soggetti della comunità locale. L'attenzione alla complessità si riflette anche nella tensione tra la dimensione individuale e quella sociale che può caratterizzare gli ambiti di intervento. Si profila, a tale proposito, un tipico dilemma etico del Servizio sociale, trasversale a tutte le dimensioni che lo compongono (teorica, metodologica, epistemologica): il compito dell'assistente sociale è quello di aiutare l'individuo a superare la propria condizione di difficoltà seguendo una logica di progressivo adattamento o è quello di costruire, insieme ad altri attori, le condizioni sociali che garantiscano a tutti i cittadini pari condizioni di opportunità e di benessere? O, ancora, il suo compito è quello di tenere insieme, e a quali condizioni, le due diverse prospettive? È un dilemma che gli assistenti sociali vivono con particolare urgenza, ma per il quale faticano a trovare risposte che non dipendono, naturalmente, solo dalla professione (Allegrì, 2015). Le pratiche degli assistenti sociali, infatti, fondate su conoscenze, competenze e valori specifici, mirano, quantomeno idealmente, ad affrontare i problemi sociali, e a promuovere l'inclusione e la giustizia sociale. Nel lavoro con individui, famiglie e gruppi nel loro ambiente di vita, la professione si occupa di accompagnare (senza sostituirsi) i soggetti che sperimentano difficoltà di diversa natura. Tuttavia, l'attenzione a queste dimensioni (individuale, familiare, di gruppo) non è sufficiente per produrre cambiamenti significativi nei processi relazionali all'interno delle comunità locali, in mancanza di indirizzi indicati dalle politiche sociali e di risorse adeguate. Si tratta, quindi, di associare le due dimensioni nell'intervento, dove l'enfasi è posta con maggiore attenzione sul miglioramento delle condizioni generali di vita nell'ambiente sociale rispetto a quella posta sul cambiamento di una persona, di una famiglia, di un piccolo gruppo, seppur comunque necessari. Come professione e come disciplina, il servizio sociale è

oggi sollecitato a prendere posizione nell'importante dibattito in corso sulla giustizia sociale, sulla partecipazione, sui meccanismi di inclusione sociale, e ad assumere le proprie responsabilità nei processi di conoscenza e di intervento. Si tratta di trasformare, senza eluderle, le funzioni di tipo assistenziale e riparativo nelle quali è stato confinato, all'interno di routine caratterizzate da proceduralismo (Dellavalle e Palmisano, 2013), da molti dilemmi che pervicacemente caratterizzano le decisioni da assumere (Bertotti, 2016), e in assenza di occasioni per analizzare gli errori in ottica riflessiva (Sicora, 2017). Emerge con chiarezza che la relazione di aiuto al singolo non può costituire l'unico orizzonte né conoscitivo né di intervento per il servizio sociale (Nothdurfter, 2012). Promuovere benessere e qualità della vita di tutti coloro che vivono, abitano, attraversano un territorio implica appropriate interazioni tra diversi attori e richiede un innovativo impegno agli assistenti sociali all'interno delle comunità locali, come la rivisitazione critica di alcune sperimentazioni in atto dimostra. La mediazione sociale abitativa in contesti urbani costituisce un significativo esempio di coinvolgimento e partecipazione degli abitanti (Moretti, 2014). C'è di più. I profondi mutamenti economici e sociali in atto, in molti paesi occidentali, stanno provocando la progressiva rarefazione dei sistemi di welfare. In Italia, le diverse locuzioni proposte nel tempo (da welfare state a welfare mix, a welfare community, a welfare locale) rappresentano le differenti configurazioni che il sistema ha assunto, passando da una morfologia statale a una di tipo misto e successivamente comunitario. I cambiamenti strutturali di protezione sociale hanno comportato, nel tempo, un crescente coinvolgimento dei diversi attori (pubblici, privati e del privato sociale), chiamati a partecipare in modo sempre più attivo anche sul piano delle responsabilità, delle funzioni e degli strumenti di regolazione. In questa sede pare opportuno richiamare alcune possibili ragioni che hanno determinato l'attuale situazione, quelle che appaiono più utili a comporre il quadro di riferimento nel quale si inserisce il servizio sociale di comunità.

2. *Processi di rarefazione del welfare*

- 1) La prima ragione di quanto sopra esposto concerne le trasformazioni di tipo socio-demografico: l'invecchiamento della popolazione, i flussi migratori, il calo dell'indice di natalità, le trasforma-

zioni dei nuovi modi di fare famiglia, l'allentamento delle reti naturali di solidarietà e le diverse forme che assumono i legami sociali hanno notevolmente influenzato nuove domande di protezione sociale che richiedono processi innovativi di risposta fin da tempi precedenti alla crisi economica e sociale. Così, il continuo incremento della popolazione anziana, soprattutto quella in precarie condizioni di salute e non autosufficiente, tende a tradursi in una crescente domanda di cure sanitarie e di care assistenziali. Altrettanto rilevanti sono le conseguenze dei flussi migratori. La loro portata comporta, infatti, una frequente domanda di sostegno da parte dei migranti adulti, particolarmente esposti al rischio di povertà e di esclusione sociale, con evidenti conseguenze anche per le seconde generazioni, spesso in bilico tra diverse appartenenze identitarie, e richiede una ridefinizione di conoscenze e competenze del servizio sociale (Facchini, 2012; Di Rosa, 2015).

- 2) La seconda ragione da considerare si riferisce alla lunga crisi finanziaria ed economica che ha investito l'Italia come tutta l'Europa. Iniziata alla fine degli anni novanta del secolo scorso, scoppiata nel 2008, è tra le principali cause dell'aumento della instabilità della condizione lavorativa, delle forme sempre più esplicite di deprivazione, dell'aumento dei tassi di povertà assoluta e relativa (Istat, 2016), delle nuove forme di vulnerabilità e fragilità rintracciabili nei processi di esclusione sociale che hanno lesionato in larga misura il concetto di cittadinanza (Revelli, 2010). Gli effetti sono dunque rintracciabili non solo nell'impoverimento materiale, ma anche in quello dei legami sociali e dei valori che orientano le azioni sociali. La crisi ha drasticamente ridimensionato, inoltre, i finanziamenti pubblici determinando così una serie di riforme che hanno diffusamente previsto pesanti riduzioni di investimenti per le politiche sociali; e a risentirne in misura maggiore è stato il livello locale di organizzazione dei servizi. Tra le analisi del fenomeno spiccano quelle di chi mette in guardia sia rispetto alla responsabilità diretta degli Stati nell'attuale ciclo di austerità (Le Galès, 2006) sia rispetto alle misure attuate, fino a oggi, per affrontare la crisi economica, ossia riduzione della spesa sociale e degli investimenti nelle politiche di coesione e rinforzo degli investimenti di sostegno economico al sistema finanziario (Grossman e Woll, 2014). Da questa situazione deriverebbe il minimo margine di azione dei governi statali, per allocare risorse non vincolate (Polizzi, Tajani e Vitale, 2013): le conseguenze più pesanti si riscontrano, in

Italia, a livello dei Comuni, che vedono diminuire progressivamente i finanziamenti statali per il welfare locale e sono così costretti ad aumentare le imposte di loro diretta competenza.

- 3) La terza causa di criticità da considerare, in questa sede, concerne il modello di welfare. Teoricamente costruito sulle relazioni stabilite tra quattro poli (Stato, famiglia, mercato, associazioni intermedie) in una configurazione che Ferrera (2006) ha definito «diamante del welfare», il modello è stato drasticamente travolto dalla flessibilità del lavoro, dalla globalizzazione, dall'emergere di nuove povertà (Gregori e Gui, 2012), dall'aumento della non autosufficienza, dalla difficoltà a conciliare i tempi di vita con quelli di lavoro con ricadute pesantissime, soprattutto per le donne. Si è venuta così a creare una situazione di impasse, e al tempo stesso di riattivazione di meccanismi tipici di un sistema basato sulla beneficenza – l'aiuto va dato solo ai poveri meritevoli –, che sembrava essere definitivamente superato con l'emanazione della legge 328/2000. L'intervento pubblico in Italia, basato sul principio di sussidiarietà, limita il proprio sostegno alle sole situazioni nelle quali le reti sociali primarie abbiano fallito, dando forma a un «welfare compassionevole, in un contesto opposto a quello di welfare di cittadinanza» (Ascoli, 2011, p. 79). Così, il modello di welfare in cui l'ente pubblico gestiva direttamente una serie di servizi e di prestazioni sociali, si è nel tempo trasformato in un modello in cui al pubblico si riservano compiti di governance complessiva, in una logica di sussidiarietà orizzontale, mentre altri attori sociali acquistano crescente rilievo, fino a diventare non solo erogatori diretti delle prestazioni, come accade per il terzo settore (cooperative, privato sociale, associazioni di volontariato), ma anche protagonisti nei processi decisionali circa le aree di intervento da privilegiare e il tipo di sostegno da sviluppare (Kazepov, 2009). Ancora, in una logica di sussidiarietà verticale, è avvenuta una crescente delega delle politiche e degli interventi in campo sociale agli ambiti locali, individuati come potenzialmente più efficaci nell'intercettare le esigenze sempre più diversificate e individualizzate dei cittadini. La pluralità di legislazioni regionali che ne è scaturita e il decentramento dei livelli decisionali, influenzato dalle specifiche culture locali, hanno fortemente influito sul concreto assetto delle politiche sociali successive a tali trasformazioni, accentuando, di fatto, le preesistenti differenze tra i diversi contesti regionali (Moro e Bertin, 2012). E non hanno evitato un senso generalizzato di in-

stabilità e di spiazzamento che accompagna la diffusione della vulnerabilità sociale, in modo trasversale rispetto alla stratificazione sociale (Ranci, 2007). L'aumento del tasso di povertà, anche per il ceto medio, e in particolare per donne sole, donne sole con figli minori, famiglie numerose e anziani ha comportato conseguenze pesanti anche sul fronte dei legami e delle relazioni sociali. A fronte di un sistema di welfare inadeguato, rarefatto, assente, chi diventa povero diventa anche più solo. Alla prova dei fatti, i sistemi di protezione sociale non sono stati in grado di fronteggiare la diffusione della vulnerabilità, la disoccupazione e la precarizzazione del lavoro, l'aumento della povertà e della marginalità estrema così come le disabilità, i problemi di assistenza e di cura dei non autosufficienti e delle persone che li accudiscono, il disagio sociale e abitativo (Polizzi, Tajani e Vitale, 2013), tant'è vero che questi fenomeni sono stati considerati residuali nel dibattito politico durante gli ultimi venti anni.

- 4) Proseguendo nel ragionamento proposto, il quarto fattore critico da considerare è la posizione «di ritiro» dalla comunità locale e dal lavoro nel territorio che accomuna tutte le professioni socio-sanitarie. È un atteggiamento che può essere considerato non solo come adeguamento al processo di aziendalizzazione dei servizi, ma anche come impegno profuso in logiche di chiusura tipiche del professionalismo, ossia quel modo specifico di regolare il lavoro esperto nelle società occidentali avanzate, attraverso il quale il controllo è attivato dai membri delle professioni organizzate (Toussijn, 1997). Tuttavia, tale atteggiamento auto-referenziale si è rivelato controproducente in relazione non solo al rischio di creare un eccessivo distacco delle professioni dai cittadini e dalle organizzazioni di appartenenza, ma anche di fronte al pericolo di rinunciare a una valutazione partecipata dei risultati effettivamente raggiunti, in un auspicabile confronto sia all'interno delle comunità scientifico-professionali sia con la comunità locale. Infine, la crisi generale delle professioni e dei modelli di intervento specialistico, usati in passato anche per conquistare maggior riconoscimento sociale, interroga studiosi e professionisti sulle strategie da attuare per rilanciare il ruolo e il senso del servizio sociale, facendo i conti con la vulnerabilità sociale che ha investito anche le professioni sociali.
- 5) L'ultima dimensione critica da prendere in considerazione, infatti, riguarda le ripercussioni di tali trasformazioni sulle organizzazioni

dei servizi e sulle professioni sociali, incaricate di tradurre le indicazioni politiche e organizzative in pratiche quotidiane. Si è andata così creando una situazione paradossale: per la crescente domanda sociale sempre più complessa, variegata, esigente, in continua trasformazione, è stata attivata una risposta che, non solo a causa della carenza di risorse, si è rivelata incapace di cogliere le difficoltà presenti e non ha nemmeno prestato attenzione alle esigenze dei singoli, delle famiglie, dei gruppi, delle organizzazioni e delle professioni implicate. La soluzione prevalente è stata una proliferazione frammentata di funzioni e una parcellizzazione di servizi e di interventi, spesso nemmeno coerentemente coordinati (Bertin, 2009). Infine, la straordinaria riduzione delle risorse finanziarie ha determinato, per la prima volta, il fenomeno dell'instabilità dell'occupazione tra i professionisti del servizio sociale. Le attuali risposte organizzative del terzo settore, che alcuni autori identificano come ambito di sviluppo strategico per il futuro del servizio sociale (Fazzi, 2016), riconoscendo al contempo il settore pubblico come garante del rispetto dei diritti, non sembrano allo stato attuale garantire progettazione e tipi di contratto di lavoro a tempo indeterminato che contribuiscano ad assicurare risposte più efficaci ed efficienti a chi stenta ad averne. In conclusione, sebbene il processo di razionalizzazione dei servizi sociali abbia applicato logiche aziendali per creare organizzazioni più efficaci ed efficienti e meno dispendiose in risposta all'avanzare della crisi, tuttavia, anche a causa delle pressioni esercitate dalla cultura managerialista e dal neoliberismo, ha rivelato vistose lacune nella difesa dei diritti sociali. Lorenz (2010) evidenzia, a tale proposito, come l'applicazione di concetti per certi versi insidiosi, quali «attivazione» e «scelta del servizio», spostando dal livello sociale e collettivo al livello individuale il fuoco di attenzione delle politiche, delle organizzazioni e degli interventi professionali del servizio sociale, abbia provocato effetti devastanti, in particolare per quei cittadini che non si riconoscono come «clienti», e spesso non sono in grado di attivarsi o scegliere quali tipi di intervento «acquistare». Gli assistenti sociali, come altri professionisti del lavoro sociale, hanno faticato a riconoscersi in tali coordinate, spesso portatrici di quelle logiche di etichettamento e di esclusione sociale che da sempre combattono. Alla luce dello scenario tratteggiato sino a questo punto, ci si potrebbe domandare se abbia senso inseguire il «mito» della comunità a fronte dei fenomeni precedentemente

analizzati. La risposta a tale interrogativo non può che essere affermativa da parte di chi, come l'assistente sociale, lavora non solo in ottica riparativa, ma anche in prospettiva promozionale per consolidare legami sociali e costruire, insieme agli abitanti, comunità più inclusive.

3. *La ricerca di nuovi orizzonti*

Come già segnalato da Bulmer (1987), uno dei problemi più spinosi da affrontare concerne il «come» collegare l'assistenza e la cura formali con quelle informali nella comunità. Non sfugge che, dietro a questo tipo di programmi di riorganizzazione, si cela la necessità di aumentare l'impegno del settore non pubblico e del volontariato nella organizzazione di risposte ai bisogni in modo da ridurre la spesa pubblica per il settore sociale. Tale considerazione, utile sul piano analitico, non aiuta però gli assistenti sociali né a posizionarsi rispetto a scelte politiche opache né a comprendere come attuare strategie innovative di intervento in una logica di autentica integrazione tra servizi pubblici e diversi attori, in mancanza di una programmazione trasparente e orientata in tal senso. Infine, se la questione sociale, in quanto pubblica, è prima di tutto politica, allora il disegno strategico delle politiche pubbliche si dovrebbe basare almeno sulla mediazione tra logiche di consenso e meccanismi redistributivi articolati in diversi livelli di governance del welfare, particolarmente «esposto alla variabilità delle risorse non solo finanziarie, ma anche di consenso» (Saraceno, 2013, p. 10). Il livello locale assume crescente importanza, in virtù della maggiore responsabilità a esso conferita sia rispetto alla programmazione sia rispetto alla promozione della partecipazione di cittadini. In Italia, le differenze territoriali emergono sia tra Regioni sia tra Comuni, ossia al livello dove le esigenze dei cittadini si manifestano con maggior urgenza e lo stile di governance può davvero fare la differenza. Il welfare locale si trova a fronteggiare una enorme sfida che si colloca tra due vincoli, ossia maggiore responsabilità di risposta alle domande sociali e diminuzione progressiva delle risorse affluenti dal governo centrale. Si profila così il rischio di paralisi derivante dalla correlazione tra mancanza di risorse e fine del rispetto dei diritti sociali. In tale situazione acquistano grande rilevanza gli strumenti di progettazione e di coordinamento delle reti locali di welfare, che la legge 328/2000 individua nel Piano di zona, fondato su tre idee-base:

l'azione associata fra Comuni, che richiede il coordinamento inter-istituzionale nel trattamento di problemi collettivi; la negoziazione, che accorda importanza a modalità cooperative di presa delle decisioni; la regia, che valorizza il ruolo delle amministrazioni municipali, normalmente associate (Bifulco e Centemeri, 2007). In tale direzione, spiccano contesti locali che lanciano segnali incoraggianti di reazione all'impasse provocato dalla lunga crisi. Seppur con i limiti che tali operazioni comportano, si moltiplicano esperienze di attivazione e di partecipazione «dal basso», prove di costruzione di assetti organizzativi tra pubblico e privato che sperimentano soluzioni innovative nell'interesse delle comunità locali all'interno delle quali tali tentativi sono esperiti. Proprio in quest'ottica è possibile osservare l'emergere di forme di integrazione fra soggetti privati in ambito territoriale locale, dunque a stretto contatto con i cittadini, in modo complementare e non sostitutivo rispetto alle istituzioni pubbliche (Maino e Ferrara, 2013). Diventa così evidente il principio che in tutte le comunità sono presenti sia conflitti e interessi da difendere sia capacità nelle persone e risorse nel territorio non sufficientemente valorizzate. Esiste quindi un potenziale di conoscenza e di competenze a livello locale a cui si può fare appello in ogni processo di sviluppo attento alla partecipazione. In tale contesto va collocato il servizio sociale di comunità, che ha intuito in largo anticipo la prospettiva del lavoro sociale nel territorio, e del quale saranno presentati qui di seguito alcuni tratti definitivi.

4. Servizio sociale di comunità

Il servizio sociale di comunità è l'approccio complesso che il servizio sociale adotta per concorrere allo sviluppo della comunità locale, utilizzando le conoscenze, il metodo, gli strumenti e le tecniche specifici della professione e adattando le proprie funzioni alle esigenze del territorio (s)oggetto di intervento. In tal senso, il servizio sociale di comunità, attraverso l'analisi, la ricerca, la progettazione, l'intervento e la valutazione, promuove iniziative con la collettività e collega persone e gruppi tra loro perché intraprendano azioni utili a fronteggiare problemi e conflitti comuni (Allegri, 2015). Orientato principalmente da modelli di matrice ecologico-sistemica, che evidenziano l'interconnessione tra sistemi e l'interdipendenza tra diversi livelli di analisi, il servizio sociale di comunità segna la transizione da una cultura basata sul

bisogno e sulla mancanza a una cultura basata sulle risorse e sulle capacità. L'analisi e l'intervento sono centrati sull'insieme di opportunità e strumenti che la comunità locale mette a disposizione dei suoi membri per costruire benessere sociale (Sen, 2009; Nussbaum, 2012). L'intento è sensibilizzare i cittadini al senso di appartenenza e di comunità per promuovere partecipazione alla costruzione del benessere sociale. In questo modo è possibile considerare i problemi individuali come problemi sociali, per affrontare i quali la collettività (intesa come pluralità di attori istituzionali e no) si dovrebbe attivare in modo intenzionale. Considerando il carattere complesso dell'approccio e del (s)oggetto di intervento, è evidente la necessità di integrare sia il punto di vista di diverse discipline sia differenti professioni sociali e sanitarie sia, ancora, le professioni con gli abitanti, gli amministratori locali e le diverse organizzazioni pubbliche e private presenti nel territorio. Gli aspetti critici del servizio sociale di comunità sono speculari alle prospettive di sviluppo possibili. Abbandonata l'illusione di poter fornire una risposta a ogni tipo di problema attraverso il sistema di welfare, la criticità più importante verte sulle competenze (Allegrì, 2013) e sulle strategie più opportune per mantenere la dimensione territoriale e comunitaria come contesto operativo del servizio sociale a fronte della riduzione del grado di esigibilità dei diritti di cittadinanza, direttamente correlata al managerialismo, al processo di aziendalizzazione dei servizi, alla parcellizzazione delle funzioni dell'assistente sociale, alla delegittimazione del ruolo del servizio pubblico, alle tensioni insite nel professionalismo (cfr. paragrafo 1). La seconda criticità riguarda la necessità di stringere alleanze – tra professioni, organizzazioni, associazioni e amministratori locali – utili a rilanciare la comunità come luogo eletto di partecipazione democratica (Allegrì e Facchini, 2016). Si tratta di ricostruire legami sociali, di connettere intelligenze diverse, di rispettare diritti e doveri, di promuovere solidarietà e partecipazione.

Si tratta di cambiare prospettiva.

Riferimenti bibliografici

- Allegrì E., 2013, *Attivare relazioni; la prospettiva dei professionisti*, in Bifulco L. e Facchini C. (a cura di), *Partecipazione sociale e competenze. Il ruolo delle professioni nei Piani di Zona*, Franco Angeli, Milano, pp. 79-95.
- Allegrì E., 2015, *Il Servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.

- Allegri E. e Facchini C., 2016, *Partecipazione, professioni, competenze*, in Piga M.L. (a cura di), *Dinamiche della partecipazione. Politiche sociali e attivazione di cittadinanza*, Franco Angeli, Milano, pp. 128-143.
- Ascoli U., 2011, *Il welfare in Italia*, il Mulino, Bologna.
- Bertin G., 2009, *Complessità e valutazione: l'impatto sulle pratiche dei servizi socio-sanitari*, «Rassegna Italiana di Valutazione», n. 45, pp. 47-72.
- Bertotti T., 2016, *Decidere nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Bifulco L. e Centemeri L., 2007, *La partecipazione nei Piani sociali di zona: geometrie variabili di governance locale*, «Stato e mercato», n. 80, pp. 221-242.
- Bifulco L. e Facchini C. (a cura di), 2013, *Partecipazione e competenze*, Franco Angeli, Milano.
- Bulmer M., 1987, *The Social Basis of Community Care*, Allen & Unwin, Londra (tr. it.: *Le basi della community care*, Erickson, Trento, 1992).
- Canevini M. e Neve E., 2013, *Servizio sociale*, in Campanini (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma, pp. 567-577.
- Dellavalle M. e Palmisano S., 2013, *Il servizio sociale: la doppia appartenenza della professione tra paradossi, conflitti e sfide*, in Albano R. e Dellavalle M. (a cura di), *Organizzare il servizio sociale. Nodi interpretativi e strumenti di analisi per gli assistenti sociali*, Franco Angeli, Milano, pp. 155-184.
- Di Rosa R.T., 2015, *Public Services and Migrant Minors in Italy. Redefining Skill for Social Work*, in Barn R., Kritz K., Poso T. e Skivenes M. (a cura di), *Child Welfare Systems and Migrant Children. A Cross Country Study of Policies and Practices*, Oxford University Press, Oxford, pp. 134-154.
- Facchini C., 2012, *Mutamento sociale, mutamento dei servizi, competenze degli operatori e nuove sfide per l'università*, «Rivista trimestrale di Scienza dell'Amministrazione», n. 4, pp. 122-140.
- Fargion S., 2013, *Il metodo nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Ferrario F., 1996, *Le dimensioni dell'intervento sociale*, Carocci, Roma.
- Fazzi L., 2016, *Il servizio sociale nel terzo settore*, Maggioli, Sant'Arcangelo di Romagna.
- Ferrera M., 2006, *Le politiche sociali*, il Mulino, Bologna.
- Gregori D. e Gui L., 2012, *Povert: politiche e azioni per l'intervento sociale*, Carocci, Roma.
- Grossman E. e Woll C., 2014, *Saving the Banks. The Political Economy of Bail-outs*, «Comparative Political Studies», vol. 47, n. 4, pp. 574-600.
- Gui L., 2004, *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti di una disciplina*, Carocci, Roma.
- Istat, 2016, *La povert in Italia-2015*, disponibile all'indirizzo internet: www.istat.it/it/files/2016/07/La-povert-in-Italia_2015, consultato il 10.02.2017.
- Kazepov Y. (a cura di), 2009, *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma.
- Le Gals P., 2006, *Le citt europee. Societ urbane, globalizzazione, governo locale*, il Mulino, Bologna.

- Lorenz W., 2010, *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Carocci, Roma.
- Maino F. e Ferrera M., 2013, *Primo rapporto sul secondo welfare in Italia*, Centro studi Einaudi, Torino.
- Moretti C., 2014, *Mediazione sociale e gestione della conflittualità*, «Welfare e Ergonomia», n. 1, pp. 89-96.
- Moro G. e Bertin G., 2012, *I sistemi regionali di welfare in Italia*, in Colozzi I. (a cura di), *Dal vecchio al nuovo welfare. Percorsi di una morfogenesi*, Franco Angeli, Milano, pp. 37-55.
- Nothdurfter U., 2012, *Mutamenti del welfare e servizio sociale professionale: quali sfide per l'assistente sociale e la sua formazione?*, «Rivista trimestrale di Scienza dell'amministrazione», n. 4, pp. 31-47.
- Nussbaum M.C., 2012, *Creare capacità. Liberarsi dalla dittatura del Pil*, il Mulino, Bologna.
- Polizzi E., Tajani C. e Vitale T., 2013, *Programmare i territori del welfare. Attori, meccanismi ed effetti*, Carocci, Roma.
- Ranci C., 2007, *Tra vecchie e nuove disuguaglianze: la vulnerabilità nella società dell'incertezza*, «la Rivista delle Politiche Sociali», n. 4, pp. 111-127.
- Revelli M., 2010, *Poveri, noi*, Einaudi, Torino.
- Riva V., 2014, *Etnografia e servizio sociale. Professionalità e organizzazione nel lavoro dell'assistente sociale*, Vita e Pensiero, Milano.
- Ruggeri F. (a cura di), 2013, *Stato sociale, assistenza, cittadinanza. Sulla centralità del servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Saraceno C., 2013, *Il welfare. Modelli e dilemmi della cittadinanza sociale*, il Mulino, Bologna.
- Sen A., 2009, *The Idea of Justice*, Penguin Books, Londra (tr. it.: *L'idea di giustizia*, Mondadori, Milano, 2010).
- Sicora A., 2017, *Reflective Practice and Learning from Mistakes in Social Work*, Policy Press, Bristol.
- Tousijn W., 1997, *Professioni*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, vol. VII, Istituto della Enciclopedia italiana, Treccani, Roma, pp. 48-57.