



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

a cura di  
Riccardo Guidi e Silvana Mordegli



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

**FrancoAngeli** 



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

**FrancoAngeli Open Access** è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: [Pubblica con noi](#)

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "[Informatemi](#)" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

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

a cura di  
Riccardo Guidi e Silvana Mordegli



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

**FrancoAngeli** 

ISBN ebook Open Access: 9788835176862

Copyright © 2024 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

*L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito*  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

# Indice

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

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

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

### **Introduzione**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Conclusioni

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

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

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

## Bibliografia

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

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