



Università
Ca' Foscari
Venezia

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE

in

**LAVORO, CITTADINANZA SOCIALE,
INTERCULTURALITÀ**

Tesi di Laurea

**La Valorizzazione delle Persone
nel Processo di Costruzione di Conoscenza
nella Ricerca Sociale**

Relatrice

Ch. Prof.ssa Matutini Elisa

Correlatore

Ch. Prof. Iannuzzi Francesco

Laureando

Gaudiello Alessio

Matricola 888149

Anno Accademico

2022/2023

INDICE

INTRODUZIONE	6
CAPITOLO I: RELAZIONE TRA LA PERSONA E LE DIVERSE AREE DEL SERVIZIO SOCIALE	8
1.1 Il coinvolgimento della persona nella formazione dei social workers e nella ricerca sociale	8
1.1.1 Introduzione	8
1.1.2 Metodo gap mending ed il mobilisation course	9
1.1.3 Educazione al lavoro sociale: I fruitori dei servizi nel ruolo di supervisori .	13
1.1.4 Il metodo della libreria umana	16
1.1.5 Il contributo all'organizzazione di conferenze rivolte agli studenti di Servizio Sociale	19
1.1.6 Le esperienze contano allo stesso modo: ostacoli e prospettive	21
1.1.7 Il fruitore dei servizi nel ruolo del co-ricercatore	25
1.1.8 Questioni etiche legate al ruolo di co-ricercatori	27
1.2 Il coinvolgimento della persona nella progettazione e realizzazione degli interventi sociali	30
1.2.1 Introduzione alla Co-produzione.....	30
1.2.2 Definizione e principi.....	31
1.2.3 Caratteristiche, benefici e limiti della co-produzione	34
1.2.4 Tipologie di co-produzione e sfide da superare	36
1.2.5 Co-produzione nel lavoro sociale con gli adulti.....	38
1.2.6 Co-produzione e persone con disabilità	41
1.2.7 La strada da seguire e la tipologia di co-produzione da prediligere.....	42
1.3 Il coinvolgimento della persona nella costruzione delle teorie del lavoro sociale	43

1.3.1	Le origini e primi passi del dibattito	43
1.3.2	Il coinvolgimento nella teorizzazione	45
1.3.3	Dare rilevanza alla conoscenza dei fruitori nel processo di teorizzazione: valore aggiunto o male minore?	47
1.3.4	Linee guida per un corretto processo di elaborazione teorica	49
1.4	Il coinvolgimento della persona nella definizione del profilo del social worker.	52
1.4.1	Introduzione	53
1.4.2	Analisi qualitativa degli assistenti sociali: il punto di vista dei fruitori	54
1.4.3	Le conseguenze di un nuovo managerialismo sull'operato degli assistenti sociali	60
CAPITOLO II: IL COINVOLGIMENTO DELLA PERSONA NELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DEL COMUNE DI SPOLTORE		62
2.1	Premesse	62
2.2	Alcune caratteristiche del Servizio di Assistenza Domiciliare	63
2.3	Descrizione del problema ed obiettivo della ricerca.....	66
2.4	Metodologia	67
2.5	I risultati della ricerca ed i suoi limiti	69
2.6	Considerazioni finali.....	72
RIFLESSIONI CONCLUSIVE.....		74
Bibliografia.....		76

INTRODUZIONE

L'elaborazione delle politiche d'intervento nel campo dei servizi sociali è solitamente affidata a professionisti tecnici e politici. Ciò comporta un ruolo prevalentemente passivo per le persone che ne usufruiscono, le quali non hanno la possibilità di influenzarne la progettazione e l'attuazione. Questo è stato il modello predominante, soprattutto negli Stati con sistemi di welfare meno sviluppati. La persona che si rivolge ai servizi non viene riconosciuta come in grado di contribuire in modo significativo alla costruzione di possibili soluzioni. Inoltre, il rapporto di potere tra l'assistente sociale e la persona assistita risulta fortemente squilibrato. Tuttavia, negli ultimi decenni si è verificato un cambiamento significativo, con un crescente riconoscimento del valore della persona. Il coinvolgimento nella pianificazione, nell'erogazione e nella valutazione dei servizi sociali e sanitari è diventato un tema centrale per i governi europei e nordamericani (Driessens & Lyssens-Danneboom, 2022). Questo cambio di prospettiva è motivato da una maggiore consapevolezza dell'importanza di fornire servizi personalizzati e di alta qualità, al fine di garantire la soddisfazione delle persone e di migliorare la loro salute ed il loro benessere. Il coinvolgimento delle persone deve essere considerato come un processo continuo che abbraccia tutte le fasi, dalla pianificazione all'erogazione e infine alla valutazione dei servizi. Questa nuova prospettiva rappresenta un cambiamento importante nella teoria e nella pratica degli assistenti sociali. Invece di adottare modelli di lavoro passivi, si passa a modelli attivi per quanto concerne l'interazione con le persone vulnerabili (Tanner, Littlechild, Duffy, & Hayes, 2017). Ciò significa che non ci si limita a fornire assistenza e supporto, ma ci si impegna attivamente cercando di coinvolgere le persone nel processo di cambiamento e cercando di promuovere la loro partecipazione attiva. Questo approccio mira a rafforzare le loro risorse e capacità, incoraggiando l'autonomia e l'empowerment. Tale cambiamento è motivato dalla consapevolezza che coinvolgere le persone può portare a una maggiore efficacia dei servizi e ad un aumento della soddisfazione dei fruitori, oltre che a favorire una cultura organizzativa più aperta e inclusiva. Il presente elaborato verte sull'importanza di questo cambio di paradigma. Ad avviso di chi scrive, è fondamentale mettere la persona al centro e puntare sulle sue qualità e risorse. Sia al fine di co-disegnare possibili strategie per affrontare i problemi della quotidianità, sia per migliorare la qualità dei servizi erogati attraverso il punto di vista di

chi quei servizi li utilizza e che quindi è colui che, più di tutti, può fornire feedback per il loro miglioramento.

Il termine utente viene comunemente adottato al fine di indicare le persone che ricevono dei servizi di assistenza sociale. Tale definizione può risultare problematica poiché riduce le persone alla sola utilizzazione dei servizi, senza tener conto delle loro preferenze personali. Tuttavia, rileva sottolineare che non esiste un termine generale alternativo che riesca a includere in modo accurato tutti i gruppi coinvolti, poiché le identità e le esperienze possono variare notevolmente. Ad esempio, alcuni individui possono identificarsi e rientrare nella categoria di persone con disabilità, mentre altri potrebbero non farlo. Pertanto, per pura comodità, spesso si adotta il termine utente, senza imprimere ulteriori significati o interpretazioni su di esso. Ciononostante, non mi è mai piaciuto utilizzare il termine utente, perché ho sempre pensato che dietro di esso ci fosse una persona: con i suoi pregi, i difetti, le emozioni, i desideri, le difficoltà, e così via. Cercare di considerare chi si interfaccia con i servizi sociali – privati o pubblici che siano – come persona piuttosto che come utente mi ha sempre aiutato a limare quella disparità di potere connaturata nella relazione d'aiuto e a non mettermi automaticamente in una posizione di superiorità rispetto al mio interlocutore. Ho sempre pensato che la linea tra il far parte di chi si occupa di erogare i servizi ed il far parte di chi ne usufruisce sia molto sottile; sono consapevole dell'essere stato fortunato ad essere nato in un contesto sociale e familiare nella norma e, allo stesso tempo, so di non aver dovuto fare nulla per meritarlo. Per queste ragioni, per altre sulle quali non mi dilungo ed in coerenza con l'orientamento del Codice Deontologico, che prevede il superamento del termine utente in favore del termine persona (CNOAS, 2020), quando mi riferirò a ciò che viene comunemente indicato come utente userò il termine “persona che usufruisce dei servizi” o più semplicemente “persona”; solo per non essere ripetitivo, utilizzerò anche il termine “fruitore dei servizi”, nonostante non sia di mio gradimento.

Questo elaborato si concentrerà su alcuni ambiti del servizio sociale nei quali la persona inizia ad essere presa seriamente in considerazione come parte attiva. Nel primo capitolo ci si soffermerà sul coinvolgimento della persona nella formazione dei social workers, nella ricerca sociale, nella progettazione e realizzazione degli interventi, nel processo di teorizzazione del lavoro sociale e nella definizione del profilo degli assistenti sociali (e dei lavoratori del sociale in generale). Come abbiamo detto, questo elaborato si

erge sulla convinzione che, in ottica di miglioramento delle prassi e di avanzamento della professione, la persona ed il suo contributo siano importanti tanto quanto quello della letteratura accademica e dei professionisti stessi; nel secondo capitolo si tenterà di dare una risposta empirica a questa convinzione, seppur in una maniera non esaustiva. Nello specifico, si illustreranno i risultati di un'indagine sociale che ho condotto in collaborazione con l'assistente sociale che si occupa del SAD¹ nel Comune dove attualmente lavoro come membro dell'Ufficio di Piano².

Dalla lettura dell'elaborato si noterà che la bibliografia utilizzata è quasi tutta di provenienza estera, ciò perché il coinvolgimento della persona è un tema ancora poco dibattuto in Italia. Questa è sicuramente una nota dolente per il Servizio Sociale italiano, ancora succube di una scarsa considerazione della persona che usufruisce dei servizi sociali.

CAPITOLO I: RELAZIONE TRA LA PERSONA E LE DIVERSE AREE DEL SERVIZIO SOCIALE

1.1 Il coinvolgimento della persona nella formazione dei social workers e nella ricerca sociale

1.1.1 Introduzione

Il coinvolgimento dei fruitori dei servizi nell'insegnamento del lavoro sociale è molto utile per fornire agli studenti esempi di vita reale, consentendo loro di interagire con i diretti interessati e capire come si svolge la loro vita (Stevens & Tanner, 2006). Inoltre, la partecipazione dei fruitori all'educazione al lavoro sociale aiuta a colmare il divario tra la formazione e la pratica (Waterson & Morris, 2005). Da ciò si evince che il loro

¹ Servizio di Assistenza Domiciliare.

² E nel quale ho svolto il tirocinio professionalizzante.

coinvolgimento nella formazione al lavoro sociale aiuta particolarmente gli studenti a diventare più consapevoli dei loro punti di forza. Per instillare negli studenti l'attitudine al lavoro, la passione nello svolgere il lavoro sociale, gli insegnanti devono rendersi conto che l'istruzione non deve concentrarsi solo sull'insegnamento di teorie, conoscenze e competenze, ma anche sulla sviluppo delle loro qualità personali e sulle loro capacità, sulla mentalità e sulla passione con cui studiano e con cui si relazionano con i fruitori dei servizi (Kam, 2017). Gli insegnanti devono anche sperimentare metodi più innovativi per coinvolgere quest'ultimi nell'insegnamento. La letteratura in merito dimostra che, avendo contatti più diretti con le persone, i ragazzi possono approfondire la loro comprensione (Waterson & Morris, 2005), diventare più consapevoli dell'importanza della qualità della relazione tra l'assistente sociale ed esse (Stevens & Tanner, 2006) e imparare i valori fondamentali del rispetto, della partnership e delle relazioni paritarie (Robinson & Webber, 2013). Da un punto di vista prettamente pratico, il tirocinio sul campo dovrebbe essere considerato come la migliore opportunità per aiutare i ragazzi a esaminare e sviluppare le loro qualità personali; inoltre, fornisce loro la possibilità di incontrare i fruitori dei servizi e di comprendere il loro punto di vista, non concentrarsi solo sull'apprendimento di teorie e competenze, ma anche di esaminare, cambiare ed elevare le proprie qualità personali per diventare assistenti sociali. L'adozione di queste strategie è particolarmente importante nell'ambiente dinamico dell'educazione al lavoro sociale (Kam, 2017).

1.1.2 Metodo gap mending ed il mobilisation course

Nell'ambito del coinvolgimento della persona nei processi formativi degli assistenti sociali rilevano i concetti di *gap mending* ed il *mobilisation course*. Gap mending significa letteralmente "ricucitura delle lacune" e si basa sulla co-produzione, lo sviluppo di comunità, la costruzione della fiducia e la riduzione dei pregiudizi attraverso i gruppi (Heule, Knutagard, & Kristiansen, 2022). La riduzione dei pregiudizi è raggiungibile attraverso fattori come la presenza di pari status tra i gruppi, l'approccio cooperativo, l'aver scopi comuni sovraordinati e il sostegno istituzionale (Andrighetto & Riva, 2020) (Pettigrew & Tropp, 2011). Il mobilisation course, implementato per la prima volta in Svezia nel 2005, prevede la costituzione di un unico gruppo formato da studenti "normali" e studenti che hanno usufruito in passato di

servizi sociali. Alla base vi è l'idea che chi ha usufruito di diversi interventi di servizio sociale possa essere una risorsa importante per lo sviluppo delle prassi. Il corso si divide in cinque diversi step e richiede che lo status paritario sia mantenuto durante tutta la durata affinché le attività siano efficaci (Allport, 1954). In alcuni contesti, il mobilisation course è oggi saldamente dentro il programma educativo delle scuole di servizio sociale e funziona come una piattaforma orientata alla ricerca-azione per il networking basato sul gap-mending, lo sviluppo di soluzioni innovative e alternative ai problemi sociali e la ricerca su base emancipatoria. Il modello si è poi ampliato in differenti contesti della comunità ed ha contaminato altri tipi di progetti, come l'action research oriented project sul social housing program di Helsingborg condotto dal 2014 al 2017 (Heule, Knutagard, & Kristiansen, 2017).

Per molto tempo, il Regno Unito è stato il leader nel coinvolgimento delle persone e dei caregiver nell'educazione professionale al lavoro sociale (Casey & Beresford, 2022); si è iniziato a parlare di ascolto degli utilizzatori dei servizi a partire dagli anni Settanta. Pertanto esso rappresenta un ottimo punto di partenza per comprendere il coinvolgimento nei processi di apprendimento e qualificazione professionale. Sebbene sia dagli anni Settanta che si iniziò a parlare di ascolto delle persone coinvolte, è stato a partire dagli anni '80 che si sono sviluppate pressioni per il loro coinvolgimento nell'educazione al lavoro sociale. Il primo passo è stato far diventare un requisito fisso dei programmi di laurea in lavoro sociale il coinvolgimento dei fruitori e dei caregiver. Sebbene vi siano sempre state variazioni nella misura e nella determinazione con cui queste disposizioni sono state attuate, gli studenti, i responsabili politici, gli educatori, gli operatori, i ricercatori, le persone e gli assistenti concordano nel ritenere che si sia trattato di uno sviluppo necessario e importante (Branfield, 2009). Nel 2008, attraverso una collaborazione tra università svedesi e britanniche, quest'ultimi hanno avuto modo di visitare e incontrare il personale, gli studenti, gli utilizzatori dei servizi e gli assistenti che lavorano per rendere i corsi di lavoro sociale svedesi più partecipativi. Per il Regno Unito, questo rappresentava un approccio fondamentalmente diverso e rappresentava un cambiamento radicale rispetto al modello che utilizzavano, in quanto nel modello svedese gli studenti e gli utilizzatori dei servizi (anch'essi studenti) lavoravano insieme ed alle stesse condizioni, costruendo fiducia e sicurezza reciproca (Beresford, Casey, & MacDonough, 2016). Da ciò è diventata prassi comune, nelle università britanniche, l'istituzione di un

gruppo di riferimento, che prevede la collaborazione tra un nucleo di utilizzatori dei servizi ed un pool di assistenti sociali (prevalentemente adulti), che contribuisce alla progettazione dei programmi universitari di lavoro sociale. Questa iniziativa si è rivelata estremamente preziosa e importante; tuttavia, ha anche portato alla riflessione sul fatto che la diversità presente all'interno della comunità non è stata adeguatamente rappresentata nei corsi di lavoro sociale. È stato sostenuto con forza che le organizzazioni guidate dagli utilizzatori dei servizi sarebbero state più adatte ad assumere un ruolo guida nel coinvolgimento nei contesti educativi (Branfield, Beresford, & Levin, 2007).

Casey e Beresford evidenziano lo stupore legato alla scoperta dell'approccio *mend the gap* e in particolare all'attenzione rivolta ai risultati per i partecipanti; inoltre, sostengono che è ciò di cui c'è maggiormente bisogno nell'educazione al lavoro sociale nel Regno Unito (Casey & Beresford, 2022). Infatti l'apprendimento co-prodotto, in grado di influenzare il cambiamento e di generare nuove conoscenze, rappresentava una chiara lacuna nelle strutture educative. Per individuare le lacune della figura dell'assistente sociale venne realizzato un filmato basato su esperienze e raccomandazioni in merito a ciò che rende un buon assistente sociale. Esso ha confermato ciò che altri studi avevano dimostrato: i giovani vogliono assistenti sociali che li ascoltino, che comunichino empatia, che siano affidabili, che agiscano per loro conto, che rispettino le confidenze, che vedano i bambini e i giovani come persone intere e che non li associno a problemi particolari (Hill, 1999).

L'approccio *mend the gap* ha presentato un nuovo modo di coinvolgere i giovani per colmare le lacune da loro identificate, dando loro il controllo e togliendolo ai professionisti, impedendo loro di dire ciò di cui i giovani hanno bisogno (Curtis, 2006). Il primo programma introdotto nel Regno Unito è stato sperimentato in risposta alle barriere poste dai genitori dei bambini di un centro per l'infanzia, che avevano escluso dal proprio gruppo di sostegno gli studenti di assistenza sociale che svolgevano tirocinio lì. L'obiettivo del primo programma era quello di ascoltare le esperienze dei genitori ed identificare le lacune che creavano barriere tra loro e coloro che avevano il compito di sostenerli. Caratteristica dell'approccio è stata l'ampia partecipazione dei genitori; per loro è stata un'esperienza completamente nuova nella quale avevano voce in capitolo nello stabilire l'agenda, mentre di solito venivano solo "consultati" e non ricevevano alcun feedback (Casey & Beresford, 2022). Un genitore ha riassunto una lacuna

fondamentale: *"non dimenticherò mai il modo in cui l'assistente sociale mi ha parlato, come se non fossi nemmeno un essere umano, figuriamoci una madre per i miei figli. Mi ha fatto sentire infinitamente piccola"* (Beresford, Casey, & MacDonough, 2016). Questa esperienza di empowerment, che ha messo i genitori in un ruolo di primo piano e ha dato priorità alle loro opinioni, è stata l'inizio di un programma innovativo che ha cambiato il modo in cui i professionisti possono imparare da coloro che stanno cercando di sostenere. Più di recente, il crescente interesse per quello che è diventato un modello innovativo e accettato per l'educazione al lavoro sociale in Inghilterra ha portato al coinvolgimento di operatori qualificati accanto agli studenti di lavoro sociale e ha affrontato una grande lacuna nello sviluppo professionale continuo. Abbandonando il modello tradizionale basato sull'aula, le voci raramente ascoltate della comunità hanno la possibilità di partecipare alla formazione e alla pratica del lavoro sociale. Ciò è vero soprattutto quando si riuniscono persone di culture diverse come rifugiati, richiedenti asilo e minori stranieri non accompagnati (Casey & Beresford, 2022).

I risultati rappresentano una parte essenziale dei progetti. Nel contesto svedese, i corsi di mobilitazione si concludono solitamente con la presentazione di proposte per progetti futuri di fronte ad una commissione accademica. Al contrario, nel Regno Unito non viene data la stessa attenzione ai risultati e i cambiamenti vengono identificati da coloro che hanno la capacità di metterli in atto. Nonostante ciò, gli obiettivi dei progetti sono simili: garantire che il programma produca risultati trasformativi e sostenibili (Casey & Beresford, 2022). Lacune e risultati simili sono stati individuati in altri programmi, dimostrando come il concetto di gap-mending promuova la conoscenza esperienziale, l'uguaglianza e i diritti delle persone. Esiste una crescente mole di ricerche che illustra la differenza che questo approccio può fare e la sua efficacia. Il passaggio da approcci tradizionali a metodi che si concentrano sull'apprendimento esperienziale e sullo scambio di conoscenze promuove nuove e diverse intuizioni che sfidano le strutture educative esistenti. Ciò rappresenta una grande sfida per le università che non hanno ancora adottato questo o un simile approccio di co-produzione, come accade ad esempio in Italia. La domanda di fondo è: che impatto hanno i corsi quando le persone che utilizzano i servizi contribuiscono in modo limitato all'insegnamento ed ai colloqui? Alla luce di quanto visto, appare chiaro che i corsi in cui il contributo di quest'ultimi è

maggiori producono risultati più significativi rispetto a quelli nei quali la loro partecipazione è limitata.

1.1.3 Educazione al lavoro sociale: I fruitori dei servizi nel ruolo di supervisori

All'interno del contesto dell'educazione al lavoro sociale, è ormai acquisito che le persone che utilizzano i servizi debbano essere considerati soggetti attivi nella promozione della conoscenza e della formazione (IASSW, 2014). Tuttavia, l'inclusione delle persone nell'educazione ha portato alla luce diversi dilemmi e problematiche che richiedono una soluzione. Tali dilemmi sono legati al fatto che il lavoro sociale è un'area influenzata dal potere e dalla disuguaglianza, i quali incidono sulle relazioni sociali e sulla produzione di conoscenza in tale settore. Le dinamiche di potere e disuguaglianza e le loro conseguenze diventano quindi questioni chiave da affrontare con attenzione critica nell'identificazione dei dilemmi e delle varie problematiche legate all'inclusione delle persone nell'educazione al lavoro sociale (Floystad Kvammen & Wright Nielsen, 2022).

Come anticipato, un tema centrale del dibattito sull'inclusione di quest'ultime nell'educazione riguarda il potere e, nello specifico, se tale coinvolgimento modifichi effettivamente le relazioni di potere esistenti nel campo del lavoro sociale oppure rischi di perpetuarle e riprodurle (Rae, 2012). Heule e altri ricercatori sollevano la questione del rischio che le persone, attraverso il modo in cui vengono presentati agli studenti, diventino oggetti invece che agenti nella creazione della conoscenza. Gli incontri tra gli studenti di lavoro sociale e gli utilizzatori dei servizi avvengono spesso durante il periodo di tirocinio, con gli studenti nel ruolo di assistenti sociali e le persone come loro clienti. Oppure quest'ultime sono occasionalmente invitate a "raccontare le loro storie" agli studenti in grandi aule. La struttura degli incontri tra studenti di lavoro sociale e fruitori mette in evidenza le differenze di potere e status tra queste due parti, influenzando non solo le relazioni tra gli studenti e i loro futuri interlocutori, ma anche la conoscenza e la comprensione dei problemi sociali da parte degli studenti. Di conseguenza, questi incontri tendono ad accentuare, anziché ridurre, il divario di potere tra persone e studenti di lavoro sociale (Heule, Knutagard, & Kristiansen, 2017). Un altro dilemma nel campo del lavoro sociale riguarda il tipo specifico di conoscenza che le persone possiedono e condividono con gli studenti: il rischio di individualizzazione delle esperienze (Green & Wilks, 2009) e la professionalizzazione degli utilizzatori (Andreassen, 2009) sono alcuni dei dilemmi

e delle domande che emergono quando quest'ultimi sono coinvolti nell'educazione al lavoro sociale. Infine, un ultimo dilemma connesso alla professionalizzazione del coinvolgimento degli utilizzatori riguarda la questione dei benefici per coloro che partecipano all'educazione, ovvero come e se gli utilizzatori devono essere ricompensati per il loro contributo (Turner & Beresford, 2005).

Il loro coinvolgimento nell'educazione al lavoro sociale è basato sulla convinzione che queste persone non debbano più essere considerate semplici oggetti di ricerca, ma agenti attivi nel processo di sviluppo della conoscenza del lavoro sociale (Heule, Knutagard, & Kristiansen, 2017). Questo implica un coinvolgimento che riconosca l'importanza delle loro conoscenze, al pari di quelle accademiche presentate dai docenti di lavoro sociale e quelle pratiche degli assistenti sociali professionisti che supervisionano gli studenti durante il loro tirocinio. L'educazione al lavoro sociale rappresenta un campo specifico che riflette le disuguaglianze strutturali presenti nel lavoro sociale e nella società in generale. Queste disuguaglianze si esprimono attraverso i dilemmi sopra citati, che, a causa delle disuguaglianze strutturali, non possono essere risolti, ma devono essere presi in considerazione nell'azione professionale (Askheim, Beresford, & Heule, 2016). Nella formazione al lavoro sociale, gli utilizzatori sono spesso presentati agli studenti come individui che raccontano le loro storie personali. Questo comporta un rischio di individualizzazione delle esperienze, che potrebbe ostacolare l'obiettivo di creare una conoscenza comune basata sulla co-produzione. Green e Wilks hanno messo in discussione l'utilizzo della testimonianza personale nel modello di formazione al lavoro sociale (Green & Wilks, 2009). Tale modello, che prevede l'incorporazione delle esperienze degli utilizzatori, rischia di creare una distanza tra le persone che hanno avuto esperienze di servizi sociali e il resto della società, facendo apparire la loro conoscenza valida solo in quanto riferita a queste esperienze specifiche. Inoltre, i narratori non partecipano al processo di creazione di conoscenza a partire dalla loro storia personale. Essi raccontano la propria storia, che sarà poi interpretata e utilizzata dai professori e dagli studenti in classe. L'idea sottostante alla supervisione da parte degli utilizzatori dei servizi nel campo dell'educazione al lavoro sociale è quella di offrire agli studenti la possibilità di riflettere sull'esperienza e la conoscenza che i primi detengono. Tale pratica consente di visualizzare le situazioni da una nuova prospettiva, evocando l'autoriflessione e la creazione di nuove conoscenze (Floystad Kvammen & Wright Nielsen, 2022). La

supervisione è radicata nella convinzione che essi debbano essere agenti attivi nello sviluppo della conoscenza del lavoro sociale anziché meri oggetti di ricerca (Heule, Knutagard, & Kristiansen, 2017). Un modo per trasformarli da oggetti passivi ad agenti attivi è quello di fornire loro una base di conoscenza e di riconoscimento istituzionale, che consenta loro di parlare e di agire da una posizione riconosciuta da altri agenti nel campo dell'educazione al lavoro sociale. Per raggiungere questo obiettivo, il programma educativo che coinvolge gli utilizzatori deve far parte del curriculum ordinario, al fine di garantire il riconoscimento istituzionale e l'ancoraggio della conoscenza e dell'esperienza delle persone che utilizzano i servizi (Beresford & Croft, 2004). Inoltre, affinché essi possano essere considerati agenti attivi nell'ambito dell'educazione al lavoro sociale, è essenziale che il loro coinvolgimento nella supervisione sia equiparato a quello degli altri operatori che prestano servizio all'Università. Perciò, agli utilizzatori che svolgono il ruolo di supervisori viene riconosciuta una retribuzione in base al contratto collettivo dell'istituzione, per la preparazione e le ore impiegate nella supervisione. Può essere sollevata la preoccupazione che tale riconoscimento professionale possa portare a una perdita della voce dei gruppi di utenti più emarginati nell'educazione al lavoro sociale; si può anche discutere se ciò possa rendere la loro esperienza meno autentica. Problematizzare la rappresentatività di queste persone degrada e mina la legittimità della conoscenza che essi possiedono nell'ambito dell'educazione al lavoro sociale. L'inclusione degli utilizzatori nell'educazione al lavoro sociale amplia la base di conoscenza del lavoro sociale e porta prospettive importanti, non solo per gli studenti e gli insegnanti, ma anche per gli utilizzatori stessi che lavorano come supervisori (Andreassen, Breit, & Legard, 2014).

Tuttavia, a causa delle disuguaglianze e delle relazioni di potere che fanno parte del lavoro sociale, non è possibile coinvolgerli senza affrontare dilemmi sostanziali. Ci sono tre dilemmi da affrontare: il riduzionismo insito nel concetto di utilizzatore dei servizi, che limita ciò che viene considerato un capitale meritevole nell'ambito del lavoro sociale e dell'educazione al lavoro sociale; l'individualizzazione dell'esperienza, che implica che le esperienze degli utilizzatori non vengono riconosciute come valide e quindi interscambiabili nell'ambito della conoscenza del lavoro sociale; la professionalizzazione degli utilizzatori, che implica che le loro conoscenze possono essere messe in discussione come valide e genuine. A causa della disuguaglianza di potere che permea il campo del

lavoro sociale, i dilemmi descritti non possono essere risolti definitivamente. Tuttavia, riconoscendone l'esistenza, è possibile lavorare con essi e modificarne alcune delle condizioni che influenzano le relazioni di potere tra gli attori coinvolti. In particolare, rileva concentrare l'attenzione sulle questioni organizzative, la parità di condizioni lavorative e l'inclusione della conoscenza degli utilizzatori nel loro curriculum. In questo modo, come sostengono Kvammen e Nielsen, si può contribuire al riconoscimento delle conoscenze degli utilizzatori come equiparabili alle conoscenze accademiche presentate dagli insegnanti di educazione al lavoro sociale e dagli assistenti sociali professionisti (Floystad Kvammen & Wright Nielsen, 2022).

1.1.4 Il metodo della libreria umana

Una *human library* o *living library* è un'innovativa forma di biblioteca che utilizza la metafora dei libri per dare voce alle esperienze delle persone che hanno avuto esperienze dirette nell'ambito dei servizi sociali. Queste persone condividono con un piccolo gruppo di studenti di lavoro sociale le loro storie e le loro esperienze, offrendo la possibilità di conoscere in modo diretto l'impatto del lavoro sociale sulla vita delle persone (Sen, et al., 2022). Il metodo è stato riconosciuto a livello globale come strumento anti oppressivo in grado di riunire rappresentanti di diverse minoranze della società e promuovere il dialogo ed il rispetto attraverso la condivisione di esperienze di vita (Pardasani & Rivera, 2017). L'uso della human library in classe rappresenta un nuovo modo per sensibilizzare gli studenti sui problemi di disuguaglianza e discriminazione presenti nella società. Essa è concepita come un'opportunità per sfidare l'oppressione quotidiana, che si verifica quando le azioni individuali o istituzionali compromettono la partecipazione dei singoli nella società civile (Sen, et al., 2022). Ciò può includere la privazione dei diritti civili, la discriminazione o la violazione dei diritti umani. L'obiettivo del metodo è quello di promuovere la conoscenza e la consapevolezza su queste problematiche, al fine di favorire l'emancipazione delle comunità marginalizzate.

Questo metodo è diventato un movimento internazionale volto a superare le barriere tra le persone (Little, Nemetlu, Magic, & Molnar, 2011). I fondatori hanno basato il loro obiettivo sulla teoria psicologica sociale, sostenendo che incontrare dal vivo una persona di origine diversa può aiutare a promuovere la comprensione e superare gli stereotipi (Allport, 1954). Inoltre, essi attinso a concetti teorici e filosofici sociali più ampi per

approfondirne la concettualizzazione. Questo metodo può coinvolgere sia l'assistente sociale sia coloro che hanno usufruito dei servizi, che raccontano la loro esperienza a un gruppo di studenti di lavoro sociale (Sen, et al., 2022). L'attenzione si concentra sulle soggettività, aprendo la possibilità di un dialogo attivo basato sul rispetto. Anche se non c'è alcuna garanzia che le esperienze raccontate attraverso l'utilizzo di questo metodo influenzino la pratica futura degli studenti, l'esperienza suggerisce che questi incontri possono essere profondamente significativi per gli studenti, influenzando così i modi in cui concepiscono la pratica (Sen, McClelland, & Jowett, 2016). Il modello di partnership all'interno della human library è concepito come reciprocamente consultivo, collaborativo e connettivo. L'obiettivo di questa partnership è quello di avviare un dialogo discorsivo in cui a tutti sia data la libertà e l'obbligo di parlare apertamente delle proprie esperienze differenziate, delle proprie paure e delle proprie speranze per il lavoro sociale; attraverso questo processo si crea l'opportunità di concepire come si possano ottenere miglioramenti che soddisfino gli interessi di tutte le parti coinvolte. Come già accennato, esso può essere utilizzato come strumento anti oppressivo per riunire rappresentanti di diverse minoranze della società che si offrono volontariamente di condividere le loro storie ed esperienze di vita per aiutare gli altri a superare i pregiudizi (Pardasani & Rivera, 2017). Inoltre, l'approccio può essere utilizzato come strumento per aiutare gli studenti di lavoro sociale a identificare i propri pregiudizi inconsci, a riflettere sui punti ciechi individuali e a sviluppare le competenze necessarie per diventare professionisti in grado di lavorare con persone provenienti da contesti sociali e culturali diversi (Sen, et al., 2022). L'obiettivo della human library è quello di sfidare l'oppressione quotidiana, in cui le azioni individuali compromettono la capacità di impegnarsi; esso richiede agli studenti di sviluppare una comprensione dell'alterità attraverso l'impegno in un processo di riflessione sul come le narrazioni degli "attori" si relazionino tra di loro, divergono o addirittura mettono in discussione le loro esperienze e le loro conoscenze pregresse.

Questo approccio è coerente con i tratti fondamentali del *deep learning* delineati da Marton e Saljo nel 1997: affinché gli studenti possano raggiungere un apprendimento profondo attraverso l'esperienza di ascolto delle narrazioni devono essere in grado di dare un significato personale alle esperienze raccontate, esplorando come queste si connettano o contrastino con le loro conoscenze ed esperienze di lavoro sociale (Marton & Säljö, 1997). Attraverso questo processo di riflessione, gli studenti acquisiscono una maggiore

consapevolezza della natura del lavoro sociale e delle diverse modalità con cui può essere praticato. Il modello è stato appositamente concepito per agevolare un tale approfondimento critico e consente di connettere l'apprendimento fornito dalle persone con esperienza nei servizi e la pratica degli studenti nelle organizzazioni di lavoro sociale, svolta attraverso i tirocini formativi. Il feedback di tutti i soggetti coinvolti è generalmente molto positivo (Pardasani & Rivera, 2017). I partecipanti hanno storie di vita molto diverse: ci sono persone con disabilità fisiche e mentali, persone con gravi problemi di salute, assistenti di persone che necessitano di servizi di assistenza sociale, persone con esperienze di abusi e traumi, richiedenti asilo o rifugiati, giovani con esperienza di assistenza e persone appartenenti alle comunità LGBTQIA+; ogni persona coinvolta è preziosa, poiché porta con sé un'esperienza individuale ed unica.

Il modello offre l'opportunità di condividere una vasta gamma di esperienze di vita, non solo quelle di persone con esperienza di servizi di assistenza sociale. Gli studenti di lavoro sociale dovrebbero cogliere queste opportunità per apprendere anche da esperienze più ampie. A tal fine, alcune implementazioni del modello hanno incluso testimonianze di madri lesbiche e persone transgender che non hanno avuto esperienze dirette di lavoro sociale (Floystad Kvammen & Wright Nielsen, 2022). Una possibile estensione del modello consiste nell'utilizzo di testimonianze audio, video o scritte di persone che potrebbero trovare troppo intimidatorio discutere le loro esperienze di persona.

È importante considerare che il modello potrebbe involontariamente escludere persone che tradizionalmente lo sono anche in molte altre attività della vita, come ad esempio le persone con gravi disabilità di apprendimento e autismo. Occorre una particolare attenzione per garantire l'accesso e la partecipazione di queste persone, senza creare barriere che limitino la loro partecipazione (Sen, McClelland, & Jowett, 2016). È inoltre fondamentale sottolineare che ogni sua applicazione non ha il compito di rappresentare altro se non sé stesso e che la qualità delle informazioni scambiate è soggettiva e dipende dal momento e dal contesto. Tuttavia, è importante notare che, sebbene il risultato non possa rappresentare l'esperienza di un intero gruppo, la conoscenza acquisita attraverso questo modello diviene preziosa per gli studenti, se integrata attraverso: altre fonti di educazione, le loro esperienze personali e le fonti di apprendimento accademico tradizionali. Tale sforzo richiama il compito che gli assistenti sociali affrontano nella pratica, che consiste nel bilanciare la conoscenza esperienziale con altre fonti di

conoscenza, tra cui le questioni politiche, i risultati della ricerca sociale, i valori personali e professionali (Sen, 2018). Ciò contribuisce a sostenere lo status della human library come un serio strumento educativo per gli studenti di assistenza sociale.

1.1.5 Il contributo all'organizzazione di conferenze rivolte agli studenti di Servizio Sociale

L'iniziativa di organizzare conferenze coinvolgendo le persone che usufruiscono dei servizi si è diffusa sia in Inghilterra che nei Paesi Bassi, con l'obiettivo di promuovere il coinvolgimento ed ascoltare le voci di quest'ultimi. L'idea di questa conferenza è nata dalla volontà che gli studenti potessero interagire con i fruitori ed ascoltare le loro storie (Strudwick, Pickering, & Holten, 2022). Essere in grado di ascoltare le persone e comprendere il loro punto di vista è una parte importante della formazione di un professionista dell'assistenza sanitaria o sociale (Costello & Horne, 2001). Secondo Blackhall, un fruitore di servizi sociali che racconta la propria storia è molto più potente del personale universitario che parla delle esperienze di quest'ultimi (Blackhall, Schafer, Kent, & Nightingale, 2012). Il gruppo di fruitori che partecipa alla conferenza è composto sia da persone in fase di recupero sia da persone che stanno ancora vivendo la loro esperienza di fruizione; la sfida consiste nel trovare un equilibrio tra il coinvolgimento delle persone che stanno ancora vivendo problemi e quelli che si sono ripresi (Unwin, Rooney, & Cole, 2018). Questo processo consente loro di acquisire un senso positivo di sé e di sentirsi ascoltati (McKeown, et al., 2012). Tendenzialmente, le conferenze vengono organizzate in modo da non risentire di cambi di programma degli studenti, anche nei casi in cui quest'ultimi avvengono a ridosso del suo inizio. Le ragioni alla base di questa scarsa organizzazione sono legate alla necessità che essi si sentano a proprio agio e sottoposti alla minore pressione possibile, di modo da aumentare le probabilità che approfittino dell'opportunità di apprendimento. Infatti, la conferenza rappresenta un ambiente in cui gli studenti hanno l'opportunità di intraprendere un'importante processo di riflessione. Grazie ad esso, essi sono in grado di sviluppare una propria comprensione in merito agli eventuali squilibri di potere tra professionisti e fruitori, creando così importanti collegamenti tra le loro esperienze e quelle delle persone che beneficiano dei servizi sociali. Inoltre, è stato notato che le parti della conferenza in cui i giovani sono coinvolti, come ad esempio i dibattiti, risultano sempre molto interessanti per i partecipanti

(Strudwick, Pickering, & Holten, 2022). Al fine di rendere l'esperienza il più utile possibile, essi devono essere adeguatamente preparati ad ascoltare le storie narrate attraverso una completa informazione prima e un debriefing dopo l'evento (Unwin, Rooney, & Cole, 2018).

I fruitori dei servizi costituiscono una fonte preziosa di informazioni e feedback utili per lo sviluppo dell'apprendimento e della comprensione degli studenti. Ad essi è richiesto di fornire una panoramica onesta delle loro esperienze, la quale consenta agli studenti di acquisire una maggiore capacità di risoluzione dei problemi e di tradurre la teoria in pratica. Le storie possono essere utili anche per aiutare quest'ultimi a comprendere dove inizia e finisce il loro ruolo e dove iniziano e finiscono gli altri ruoli professionali. Ciò promuove la comunicazione e la collaborazione tra le diverse professioni, colmando le lacune tra i servizi e orientandosi verso una pratica personalizzata e continua per soddisfare le esigenze dei fruitori (Unwin, Rooney, & Cole, 2018). Per garantire che i fruitori dei servizi possano svolgere il loro ruolo in modo efficace, è necessario che siano adeguatamente preparati. Pertanto, ad essi viene fornita una preparazione intensiva, che comprende un briefing sui dettagli e sugli obiettivi della conferenza ed un modulo sul *public speaking*. Tuttavia, è importante considerare che parlare davanti a grandi gruppi può rappresentare una sfida per alcune persone, soprattutto se non hanno mai affrontato questa situazione prima; di conseguenza, una adeguata preparazione e supporto sono essenziali per garantire il successo dell'intervento dei fruitori dei servizi (Scammell, Heaslip, & Crowley, 2015). Inoltre, qualora fossero nervosi o non in grado di partecipare alla conferenza, gli oratori hanno l'opzione di registrare la loro storia. Infine, essi hanno la possibilità di fare un debriefing con uno degli organizzatori della conferenza per condividere l'esperienza e le emozioni provate, al fine di rielaborarle (Frisby, 2001). I fruitori dei servizi che partecipano alla pianificazione della conferenza e che intervengono ricevono un rimborso spese per il viaggio ed il pranzo, oltre a un compenso per il loro tempo. Tuttavia, alcuni di essi non desiderano essere pagati poiché ciò interferisce con il diritto a ricevere dei sussidi.

Una delle sfide più significative riguardo alla realizzazione di queste conferenze è la difficoltà di trovare docenti che siano sia all'altezza di organizzare eventi simili, sia disponibili a farlo. Nonostante la maggior parte dei docenti sia d'accordo sull'importanza del coinvolgimento delle persone che usufruiscono dei servizi, molti di loro preferiscono

fornire una formazione classica (Strudwick, Pickering, & Holten, 2022). È possibile identificare le caratteristiche di questo tipo di eventi: la co-creazione e co-pianificazione realizzata dal corpo docenti, dagli studenti e dai fruitori; l'attenzione esplicita per evitare il *tokenismo*; un alto livello di chiarezza e comprensione di quelli che sono i ruoli di ognuno; la gestione delle aspettative dei singoli partecipanti attraverso un ampio lavoro informativo su ciò che avverrà durante la conferenza; la periodicità con la quale essi vengono organizzati (non sono, quindi, eventi una tantum). In conclusione, come monito all'istruzione italiana, abbastanza carente sotto il punto di vista del coinvolgimento dei fruitori dei servizi nei processi di educazione al lavoro sociale, rileva sottolineare che guardare al di là delle mura della propria istituzione – e dei propri confini geografici – può offrire diversi spunti ed opportunità di miglioramento (Strudwick, Pickering, & Holten, 2022).

1.1.6 Le esperienze contano allo stesso modo: ostacoli e prospettive

Il coinvolgimento delle persone che hanno usufruito dei servizi sociali consiste nella fusione di conoscenze e prospettive differenti, fornendo a studenti, accademici, assistenti sociali e diretti interessati l'opportunità di porre domande che altrimenti eviterebbero o sarebbero troppo cauti a porre in contesti pratici. Secondo Skilton, ascoltare le esperienze vissute aiuta i professionisti a riflettere sui propri studi e programmi di ricerca e sul proprio ruolo in un sistema educativo o organizzativo influenzato da agende politiche, nonché gli studenti a riflettere sul loro futuro ruolo di assistenti sociali (Skilton, 2011). La discussione delle lacune del sistema assistenziale e sanitario, così come degli effetti dannosi di norme e regolamenti, consente agli studenti di apprendere che il supporto non significa solo aiutare le persone, ma anche difendere i loro diritti. Inoltre, l'apporto dei fruitori dei servizi può contribuire a rendere studenti e professionisti più consapevoli di tali dinamiche poiché, per chi non ne è diretto interessato, la violazione dei diritti è spesso invisibile. Come sottolineato da Ahmed, le persone che fanno parte di un'istituzione non sempre vedono o si scontrano con le mura istituzionali e alcuni problemi, che tendono a essere trattati come problemi individuali, sono in realtà questioni strutturali e organizzative che devono essere affrontate dai professionisti (Ahmed, 2016). Un'autentica integrazione dei fruitori dei servizi deve essere messa in atto per far sentire queste persone rispettate. Tale integrazione deve trasformare la retorica in azioni

concrete, garantendo il coinvolgimento di tutte le parti interessate, senza che nessuna venga scavalcata. I fruitori dei servizi, spesso messi a tacere e privati della propria dignità e fiducia, possono essere impiegati per utilizzare le loro esperienze vissute in modo da ripristinare la loro autostima e offrire speranza ad altri fruitori che stanno ancora lottando con problemi simili e con poche prospettive future. Secondo uno studio di Kowalk e Wetterling, l'offerta di una posizione retribuita ai fruitori dei servizi non solo aumenta la loro sensazione di pari valore, ma sembra anche influire positivamente sul loro autosviluppo (Kowalk & Wetterling, 2022). Tuttavia, Clews evidenzia che il loro coinvolgimento non può essere considerato unicamente positivo. Infatti, la strada da percorrere verso una reale integrazione può essere ancora poco chiara, caratterizzata da difficoltà e con obiettivi non ancora raggiunti (Clews, 2014).

Ci sono una serie di ostacoli al coinvolgimento dei fruitori dei servizi. Il primo è il tokenismo: esso consiste nel fatto che i fruitori vengono spesso invitati a raccontare la loro storia senza che ci sia un effettivo coinvolgimento nel processo decisionale. Inoltre, talvolta viene richiesta la loro partecipazione solo perché il loro punto di vista è in linea con quello dei professionisti, ma non sempre le loro prospettive sono accolte con la stessa cortesia delle conoscenze accademiche e scientifiche. Le persone che fruiscono dei servizi riferiscono di aver riscontrato una tendenza da parte dei professionisti ad escluderle dal potere decisionale, impedendo loro di prendere decisioni riguardo allo sviluppo dei servizi, all'agenda educativa o di ricerca. Affinché l'effettivo coinvolgimento possa avvenire, è necessario evitare di considerarli come un'opzione marginale e di coinvolgerli solo dopo che le decisioni e le attività principali sono già state fissate. È fondamentale che il personale accademico e le persone coinvolte preparino insieme programmi e classi in modo da evitare che i fruitori siano considerati e trattati come meri spettatori. Un altro ostacolo consiste nel fatto che essi vengono principalmente considerati come persone con carenze e problemi, e questi atteggiamenti sono spesso trasmessi agli studenti di lavoro sociale. Secondo i resoconti dei fruitori, essi spesso si sentono umiliati e oppressi a causa del contatto con i professionisti incaricati di aiutarli. Tuttavia, un modello alternativo basato su relazioni reciprocamente vantaggiose e sulla co-produzione di conoscenza suggerisce che gli assistenti sociali dovrebbero considerare i gruppi vulnerabili e svantaggiati come loro alleati negli sforzi reciproci per cambiare e migliorare la società (Beresford & Croft, 2004). La carenza di finanziamenti e risorse

rappresenta un altro ostacolo fondamentale e potenzialmente dannoso per il coinvolgimento significativo e rispettoso dei fruitori dei servizi. Secondo l'esperienza, tale coinvolgimento nella formazione e nella pratica del lavoro sociale non viene ancora considerato dalle figure dirigenziali universitarie e organizzative come una risorsa permanente di grande valore, e quindi non viene finanziato in modo adeguato. Le risorse sociali ed economiche costituiscono un fattore vitale per garantire il successo di tale coinvolgimento. Gran parte del coinvolgimento esistente si basa su progetti individuali e non costituisce ancora una parte obbligatoria dell'educazione al lavoro sociale nella ricerca. Spesso si richiede alle persone di lavorare volontariamente, senza la stipula di contratti adeguati. Tuttavia, non è accettabile che esse svolgano il lavoro senza adeguata remunerazione. Un altro ostacolo è rappresentato dalla trappola della povertà, la quale impedisce a diversi fruitori di lavorare a tempo pieno e li costringe a ricevere sussidi di invalidità e di alloggio. Nella maggior parte degli Stati, le norme e i regolamenti in materia di prestazioni sociali sono talmente rigidi che i pagamenti standard per il coinvolgimento a tempo parziale possono determinare un reddito totale inferiore rispetto a quando le persone non lavorano nel campo della ricerca sociale. Spesso, il personale universitario e dei centri di ricerca non tiene in considerazione tali difficoltà e non si pone il problema di come evitare la trappola della povertà, adottando invece contratti e rimborsi creativi e flessibili. Il coinvolgimento viene ostacolato anche da questioni organizzative quali l'inaccessibilità delle università, le pratiche burocratiche e la rigidità degli orari e delle strutture di lavoro (Kowalk & Wetterling, 2022).

Idealisticamente, i fruitori potrebbero efficacemente sfidare e contribuire allo sviluppo positivo dei servizi se la loro influenza venisse adeguatamente accettata in posizioni di potere effettivo, dove possono influenzare i cambiamenti organizzativi. Tuttavia, un altro dei principali ostacoli è rappresentato dagli squilibri di potere. Tali squilibri non sono limitati alle differenze effettive tra le posizioni di ruolo e quelle non di ruolo, ma includono anche la lingua, alcune conoscenze, il senso di autostima, la mancanza di fiducia e la sicurezza finanziaria, mentale ed emotiva (Clews, 2014). Ad esempio, gli insegnanti e i ricercatori spesso utilizzano un linguaggio che limita la partecipazione di coloro che hanno una minore forza verbale, creando così un divario tra loro e i professionisti. Al fine di superare tali barriere, i professionisti devono affrontare ed eliminare i pregiudizi e cercare un contatto paritario e umano (Beresford & Croft, 2001).

Tuttavia, sebbene i fruitori rappresentino gli interessi di coloro che sono spesso esclusi, rappresentano ancora una minoranza all'interno del campo lavorativo. Non si può pretendere che gli accademici del lavoro sociale siano disposti a condividere il loro potere, tuttavia è necessario continuare a lavorare in tal senso. L'obiettivo è quello di abbattere o superare queste gerarchie invisibili e sostituirle con un rapporto di connessione e unione, accogliendo la diversità e la varietà su un piano di parità: sviluppando nuove forme di conoscenza professionale e collaborazione è possibile sfidare le strutture di potere tradizionali. Per raggiungere questo obiettivo, è necessario instaurare un rapporto di reciprocità e di riconoscimento delle rispettive conoscenze ed esperienze.

Negli ultimi decenni si è verificato un cambiamento sostanziale riguardo il coinvolgimento delle persone nel lavoro sociale. Ciò che un tempo era considerata un'attività marginale è diventata parte integrante dell'educazione e della ricerca nel settore. Tale mutamento può essere attribuito, in parte, all'intervento politico che ha incentivato tale pratica. L'inclusione delle persone coinvolte nel lavoro sociale, nella ricerca e nella pratica rappresenta un passo avanti verso il riconoscimento dell'importanza delle esperienze vissute dalle persone emarginate. È importante sottolineare che tale coinvolgimento non ha l'obiettivo di sostituire i docenti o i ricercatori, ma piuttosto di contribuire al miglioramento della qualità dell'istruzione e della ricerca (Kowalk & Wetterling, 2022). È essenziale riconoscere che la creazione di posizioni paritarie nelle istituzioni educative e nelle pratiche di lavoro sociale può risultare molto impegnativa per tutte le parti coinvolte, a causa delle strutture del sistema. Nonostante ciò, l'esperienza dimostra che tale obiettivo non è irraggiungibile, purché si considerino le conoscenze dei fruitori alla stregua di quelle accademiche e si metta in discussione consapevolmente e continuamente la proprietà egemonica della conoscenza e della creazione di conoscenza (Strudwick, Pickering, & Holten, 2022). Senza il coinvolgimento delle persone direttamente interessate, i valori e gli obiettivi del lavoro sociale potrebbero essere compromessi. La scelta di coinvolgerle permette alle università di assumere una posizione nel dibattito sociale locale, nazionale e internazionale e di svolgere un ruolo attivo nella formazione di una società inclusiva e degli operatori sociali e di salute mentale del futuro. Pertanto, il sapere esperienziale dovrebbe essere integrato nelle pratiche educative e di

ricerca quotidiane, invece di essere considerato separatamente o come un qualcosa di nicchia.

1.1.7 Il fruitore dei servizi nel ruolo del co-ricercatore

L'importanza di coinvolgere i fruitori dei servizi sociali nella ricerca sta ricevendo una crescente attenzione nella politica e nella letteratura accademica (Hancock, Bundy, Tamsett, & McMahon, 2012). Tale attenzione riflette un cambiamento paradigmatico nella produzione di conoscenza, in cui la ricerca viene svolta in dialogo con la pratica. Questo nuovo paradigma richiede ai ricercatori di superare le barriere accademiche e riconoscere che la conoscenza può essere prodotta in ambiti diversi da quello accademico; tuttavia, nella pratica, la partecipazione dei co-ricercatori rimane limitata (Fleming, et al., 2014). Come affermano Hodgson e Canvin, la partecipazione dei “non addetti ai lavori” rimarrà simbolica fintanto che una visione tradizionale della scienza continuerà a dominare, con la conoscenza teorica e il linguaggio consolidato del metodo scientifico che detengono l'egemonia (Hodgson & Canvin, 2005). Tuttavia, lo scetticismo dei ricercatori riguardo il coinvolgimento dei fruitori potrebbe anche essere attribuito ad atteggiamenti, pregiudizi e stereotipi (Abma, 2009). Ad esempio, i ricercatori potrebbero considerare i co-ricercatori troppo soggettivi e coinvolti emotivamente nei loro progetti, rendendo difficile includerli nel progetto di ricerca. Inoltre, i ricercatori potrebbero trovarsi a perdere il controllo sui loro progetti di ricerca (Faulkner, 2009).

La letteratura che esamina le modalità di implementazione della partecipazione dei fruitori ed i suoi potenziali benefici indica la presenza di due principali strategie di collaborazione: quella consultiva e quella integrativa. La strategia consultiva implica l'invito ai fruitori a partecipare a comitati consultivi e la richiesta del loro contributo in diverse fasi del processo di ricerca. Al contrario, la strategia integrativa prevede la collaborazione tra i ricercatori e altri attori al fine di integrare diversi tipi di conoscenza. In generale prevale il modello consultivo, nel quale i ricercatori stabiliscono le premesse e decidono il ruolo dei co-ricercatori. Secondo Cornwall, la forma più comune di partecipazione dei non ricercatori ai progetti è la partecipazione funzionale, nella quale le persone sono invitate a partecipare in modo da migliorare l'efficacia della ricerca dopo che i responsabili della ricerca hanno preso decisioni più significative ed importanti (Cornwall, 2008).

I co-ricercatori, privi di esperienza di ricerca, necessitano di formazione in quanto si tratta di una nuova attività per loro. Come affermato da McLaughlin, una formazione inadeguata può comportare una scarsa qualità della ricerca (McLaughlin, 2009). Forbat e Hubbard hanno dimostrato che durante lo svolgimento delle interviste, i co-ricercatori occasionalmente tornano al loro ruolo di fruitori e non agiscono come co-ricercatori (Forbat & Hubbard, 2015), questo a causa del fatto che essi, come spiega chiaramente Abma, potrebbero sperimentare tensioni emotive durante le interviste di persone con esperienze di servizio simili alle proprie, in quanto queste esperienze potrebbero ricordare momenti dolorosi della loro vita e generare sentimenti di disperazione e impotenza. Dall'altro lato, sempre Abma avverte che un'eccessiva professionalità dei co-ricercatori può distanziarli dalle persone con le quali si relazionano, soprattutto quando questi ultimi appartengono a gruppi considerati emarginati (Abma, 2009). È evidente quindi che durante il processo di ricerca i co-ricercatori potrebbero sperimentare reazioni emotive che devono essere necessariamente gestite (Benoit, Jansson, Millar, & Phillips, 2005). Pertanto, rileva fornire ai co-ricercatori una formazione sui concetti di base della ricerca, sugli approcci metodologici e sulle questioni etiche (Hancock, Bundy, Tamsett, & McMahan, 2012).

Quando i fruitori dei servizi si dedicano a progetti di ricerca, i loro interessi sono spesso connessi all'azione e ai possibili impatti della ricerca sulla loro vita (Strier, 2007). Non di rado essi si trovano delusi dal contributo effettivo della ricerca, sperimentando frustrazione nei confronti dei processi che richiedono tempo e per il tempo stesso che occorre per completare la ricerca. Allo stesso tempo, per i co-ricercatori, la lunga attesa tra la conclusione del progetto e la pubblicazione dei risultati – spesso scritti in un linguaggio accademico poco familiare – costituirà una fonte di frustrazione (McLaughlin, 2009). Come sottolineato da Benoit, la sfida principale consiste nel presentare i risultati in un linguaggio accessibile ai non addetti ai lavori e allo stesso tempo apprezzato dalla comunità accademica (Benoit, Jansson, Millar, & Phillips, 2005).

Per garantire un'equa partecipazione dei co-ricercatori, è essenziale coinvolgerli fin dalle prime fasi del processo di ricerca, inclusa la progettazione delle domande, degli schizzi e dei piani. Tuttavia, ciò può creare dei dilemmi per i ricercatori, poiché richiede molto tempo e risorse, che potrebbero non essere disponibili in situazioni di lavoro frenetiche.

Affinché la cooperazione tra ricercatori e co-ricercatori sia efficace, è considerato essenziale che essi trascorrono del tempo insieme per chiarire le reciproche aspettative e il ruolo dei co-ricercatori (Greenhalgh, Jackson, Shaw, & Janamian, 2016). Ciò richiede una discussione aperta sulle finalità del progetto, sulle aspettative e sui ruoli dei diversi attori, nonché sulle modalità di gestione dei conflitti (Phillips, Kristiansen, Vehviläinen, & Gunnarsson, 2013). È importante costruire buone relazioni tra i partecipanti fin dall'inizio del processo di ricerca, in quanto ciò è considerato un investimento fondamentale per il successo del progetto (Cossar & Neil, 2015) ed aiuta affinché i co-ricercatori si sentano presi sul serio, riconosciuti e valorizzati; Inoltre, è importante costruire buone relazioni per far comprendere ai co-ricercatori il loro ruolo e per permettergli di svolgerlo in modo adeguato. Come sottolinea Askheim, l'instaurazione di relazioni di fiducia tra i partecipanti costituisce un prerequisito fondamentale per la chiarificazione delle aspettative degli attori in merito al processo di ricerca (Askheim O. P., 2022). Come evidenziato da Frankham, la ricerca co-prodotta non implica necessariamente che tutti i partecipanti contribuiscano in egual misura o con lo stesso obiettivo (Frankham, 2009). Non sarebbe appropriato chiedere ai co-ricercatori di svolgere compiti che non li interessano o per i quali non sono qualificati (McLaughlin, 2009). La ricerca co-prodotta, che mira a creare una parità tra i partecipanti, rappresenta una sfida per i ricercatori e per i co-ricercatori. Tuttavia, poiché i ricercatori invitano i co-ricercatori a entrare nel loro campo di ricerca, essi devono assumersi la responsabilità primaria.

In conclusione, si può affermare che la ricerca sociale è ancora dominata da discorsi, metodi e linguaggi che non valorizzano adeguatamente le competenze delle persone al di fuori del mondo accademico. Se si vuole riconoscere il contributo dei co-ricercatori, è importante discutere sul concetto di conoscenza e sul modo in cui essa viene prodotta. Il riconoscimento e la rivalutazione delle diverse forme di conoscenza sono fondamentali per evitare che il coinvolgimento dei fruitori sia considerato "ricerca di seconda mano" (Askheim O. P., 2022).

1.1.8 Questioni etiche legate al ruolo di co-ricercatori

Il coinvolgimento dei fruitori nella ricerca e nella co-progettazione è un tema sempre più rilevante nell'ambito del lavoro sociale e della ricerca educativa.

Tuttavia, come sottolineato da McLaughlin, è importante considerare che il coinvolgimento come co-ricercatori potrebbe non essere accolto positivamente in primis da loro stessi (McLaughlin, 2022). Prima di coinvolgerli nella ricerca, si dovrebbero valutare in che modo e in che misura essi possono essere coinvolti e reclutati, quali conoscenze e informazioni possono essere legittimate e quali sono gli interessi della ricerca. È importante anche verificare che la ricerca sia in linea con gli obiettivi del lavoro sociale di promuovere i diritti umani e la giustizia sociale in solidarietà con le persone che usufruiscono dei servizi (IASSW, 2014). La maggior parte delle richieste di coinvolgimento nella ricerca vengono fatte in un secondo momento, dopo che il finanziamento della ricerca è stato garantito e il problema della ricerca è stato individuato. Tuttavia, questa prospettiva è sempre più messa in discussione, in particolare con la distinzione tra co-creazione e co-produzione nella ricerca (Moulam, Meredith, Whittle, Lynch, & Murray, 2020). La co-creazione implica un coinvolgimento dalla fase iniziale fino al completamento della ricerca. Al contrario, nella co-produzione, i fruitori entrano a far parte del team di ricerca solo dopo che il finanziamento è stato assegnato e senza aver contribuito in precedenza alla definizione della ricerca. Sebbene la co-creazione sarebbe l'ideale, ci sono situazioni in cui il coinvolgimento si limita alla co-produzione (McLaughlin, 2022). Nella pratica della ricerca in campo sociale, è fondamentale considerare con attenzione quali fruitori dei servizi devono essere inclusi in un gruppo di ricerca. Sebbene ci siano limiti imposti dalla natura della ricerca stessa, come nel caso di quella sui care leavers, è importante determinare chi tra essi deve essere coinvolto. In questo senso, è necessario garantire un accesso equo alle opportunità di coinvolgimento. Per evitare l'esclusione arbitraria di individui, i ricercatori devono stabilire criteri chiari per la selezione dei partecipanti e assicurarsi che le decisioni siano basate sulle esigenze del progetto di ricerca e non su pregiudizi inconsci. È fondamentale che i ricercatori siano consapevoli del proprio ruolo e non confondano la ricerca con la pratica dell'assistenza sociale, evitando di assumere un ruolo di consulenti o terapeuti nei confronti dei co-ricercatori. Sebbene ci siano analogie tra la ricerca e il lavoro sociale, quest'ultima non deve essere confusa con la pratica dell'assistenza sociale (McLaughlin, 2012).

Il coinvolgimento dei fruitori nel ruolo di co-ricercatori non è privo di sfide. Ciò può essere causato dagli interessi contrastanti tra i ricercatori ed i fruitori, nonché dalle diverse

aspettative che ciascuno di loro associa al progetto di ricerca. Per affrontare queste difficoltà è necessario creare spazi sicuri per costruire relazioni significative, essere consapevoli, riconoscere le differenze di potere e riflettere sulle storie personali e sociali. Inoltre, è importante specificare le spese e la remunerazione che i co-ricercatori riceveranno per la loro partecipazione e le modalità di pagamento. L'idea di pagare i co-ricercatori solleva alcune questioni etiche. Tuttavia, secondo Steel ci sono tre principali ragioni per cui dovrebbero essere pagati: per l'incentivo a impegnarsi in un progetto di ricerca; per poter coinvolgere una più ampia gamma di persone; per sostenere l'inclusione offrendo una remunerazione a coloro che di solito sono esclusi, di modo che possano essere coinvolti nella ricerca. Egli sostiene inoltre che le persone che utilizzano i servizi dovrebbero essere retribuite per il loro tempo e le loro competenze a un livello coerente con gli altri membri del team di ricerca (Steel, 2006). Nonostante ciò, e come evidenziato in precedenza, in alcune situazioni i fruitori dei servizi possono non voler essere pagati oltre un certo importo per proteggere l'erogazione dei sussidi (McLaughlin, 2022).

Le questioni etiche possono emergere sia nella fase precedente all'inizio della ricerca, in cui il ricercatore principale deve fornire un supporto ai partecipanti a causa del fatto che le domande di ricerca possono scatenare sentimenti forti, sia durante la fase di ricerca, cioè quando gli "oggetti della ricerca" condividono le loro storie e prospettive personali con i co-ricercatori. In questo contesto, è fondamentale garantire la riservatezza e l'anonimato delle informazioni condivise dai partecipanti alla ricerca, a meno che non vi siano gravi questioni di sicurezza. È importante che i co-ricercatori e gli altri membri del team di ricerca non condividano i dettagli personali in situazioni sociali, poiché questo comportamento potrebbe ledere l'intervistato. In caso di violazione dell'anonimato e della riservatezza potrebbe essere necessario chiedere al co-ricercatore di lasciare il gruppo di ricerca. Le sfide etiche che rilevano nel processo di coinvolgimento dei fruitori dei servizi nel ruolo di co-ricercatori valgono anche quando si guarda agli altri membri del team di ricerca. Pertanto, le buone prassi e le risposte a queste sfide sono indicative di un comportamento etico che dovrebbe essere adottato da tutti i membri del team di ricerca (McLaughlin, 2022).

1.2 Il coinvolgimento della persona nella progettazione e realizzazione degli interventi sociali

1.2.1 Introduzione alla Co-produzione

I servizi pubblici hanno sempre fatto affidamento sul contributo delle persone che ne usufruiscono. Il concetto di co-produzione è stato introdotto negli anni '70, quando i movimenti che miravano a sfidare il potere delle professioni e aumentare la partecipazione dei cittadini agli affari della comunità si sono allineati agli sforzi per ridurre la spesa pubblica. In quel periodo, negli Stati Uniti, sono stati condotti studi sugli utilizzi più efficaci del contributo delle persone che utilizzano i servizi, concentrandosi soprattutto sui servizi municipali come la raccolta dei rifiuti, i parcheggi, la manutenzione delle strade e la polizia di quartiere (Needham & Carr, 2009). All'inizio degli anni '80, il concetto di co-produzione è caduto in disuso. I politici hanno preferito approcci di mercato e una cultura sempre più manageriale anziché valorizzare la collaborazione. Tuttavia, l'approccio co-produttivo è rimasto evidente in una serie di movimenti di riforma al di fuori del mainstream, tra cui il movimento per la vita indipendente (Barnes, 2004), il time banking (Cahn, 2006), il mutualismo (Birchall & Simmons, 2004) e le cooperative (Vamstad, 2004). Negli ultimi anni, il concetto di co-produzione è tornato a essere un'idea predominante nelle politiche pubbliche a causa della crisi di fiducia nei modelli di erogazione dei servizi basati sugli obiettivi e sui processi, la richiesta di decentralizzare il potere verso i municipi insieme alla promozione dell'idea di "*place shaping*" nel governo locale (DCLG, 2006), la necessità di aumentare l'efficienza dei servizi e ridurre la spesa pubblica (Gershon, 2004), la crescente consapevolezza di nuovi tipi di conoscenza generata dai fruitori (Pawson, Boaz, & Grayson, 2003), il desiderio di rinvigorire la democrazia locale (Vamstad, 2004) e la volontà di personalizzare i servizi di assistenza sociale attraverso la partecipazione effettiva delle persone che ne usufruiscono (Leadbeater, 2004). La co-produzione offre un contributo all'attuazione di queste riforme, il che evidenzia sia la popolarità che le ambiguità della sua definizione. Inoltre, la necessità di ridefinire gli interventi pubblici nell'ambito dei sistemi di protezione sociale è diventata un'emergenza di primaria importanza da diversi anni, in particolar modo all'interno di una crisi globale che ha intaccato sia il piano economico-

finanziario che quello sociale. Tale situazione deriva dall'agire combinato di due cause specifiche: l'aumento della difficoltà nel dare risposte attraverso erogazioni monetarie, che ha fatto emergere in pochi anni l'inadeguatezza dei sistemi di welfare come quello italiano (e più in generale dell'Europa continentale), incentrati maggiormente su erogazioni monetarie che sull'offerta di servizi; la crescente differenziazione dei bisogni, che ha reso via via sempre più inefficaci le risposte standardizzate offerte dalle pubbliche amministrazioni (Venturi & Villani, 2011). Ciò che i cittadini chiedono oggi ai sistemi di offerta di prestazioni sociali è sostanzialmente quello che in letteratura economica rientra nell'approccio dello sviluppo umano, ovvero un riorientamento della concezione comune di welfare state allo sviluppo delle capacità (Sen A. K., 2022). Secondo tale prospettiva il benessere degli individui non va misurato solo attraverso le variabili economiche di reddito, consumo e bisogni sociali, bensì bisogna assumere una connotazione multidimensionale e più attenta agli aspetti qualitativi della vita (Nussbaum, 2002). La crescente domanda di processi democratici nella costruzione di un nuovo welfare inclusivo che nasca dal basso si traduce nella necessità di avviare un processo di co-produzione, attraverso la partecipazione dei cittadini nella costruzione dell'offerta di servizi di pubblica utilità (Pestoff, 2012). Con l'inclusione dei cittadini nel processo produttivo di tali servizi, infatti, è possibile garantire la costruzione di un welfare caratterizzato da alti livelli di qualità, nonché capacitante. In contrasto con il modello classico di welfare, che tratta le persone come semplici destinatari dei servizi o cittadini passivi sottoposti ad una catena gerarchica di comando, così come pure in contrasto con il modello neo-liberista che mette le persone nella posizione di consumatori che esercitano le loro scelte tra vari fornitori, l'approccio alla co-produzione valorizza le capacità, l'esperienza e il supporto mutuale delle persone.

1.2.2 Definizione e principi

Il termine co-produzione sottolinea il carattere attivo degli individui beneficiari dei servizi, in aggiunta o in sostituzione ai fornitori tradizionali degli stessi. Tale concetto si contrappone quindi agli approcci che considerano gli individui come destinatari passivi di servizi concepiti e forniti da terze parti. La più semplice definizione la troviamo in Needham: *“le persone che usano i servizi contribuiscono a produrli”* (Needham, 2012).

Per specificarla è possibile inserire almeno due caratteristiche: la prima è la relazione che si costruisce tra tutti i membri di un servizio; l'altra è relativa alle abilità e le risorse che ogni persona porta nel servizio. Con la co-produzione il settore pubblico ed i cittadini fanno un uso migliore dei loro beni e delle loro risorse, ciò comporta il raggiungimento di risultati migliori. La co-produzione può a sua volta dividersi in numerose sotto attività: la co-pianificazione (es. partecipazione deliberativa), la co-progettazione (es. consultazione dei fruitori dei servizi), la co-prioritizzazione (es. i budget partecipati), il co-finanziamento (es. alcune forme di fundraising), il co-management (es. gestione comunitaria di beni), la co-erogazione (es. gruppi di supporto tra pari), la co-valutazione (es. rating realizzati dai fruitori dei servizi). All'interno del processo di co-produzione il cittadino passa da fruitore passivo di servizi o consumatore a co-produttore. Infatti, i cittadini-coproduttori: conoscono aspetti del servizio che molti professionisti non conoscono; hanno tempo ed energie che possono offrire per aiutare gli altri; possono promuovere il valore di un servizio che ricevono, così che è più probabile che altri cittadini si aprano alla co-produzione; possono coinvolgersi in relazioni collaborative con i professionisti e con altri fruitori dei servizi (Pestoff & Brandsen, 2012). Con la co-produzione non possiamo più pensare che la persona usi un servizio; piuttosto lo pensa, lo progetta, lo produce, lo utilizza e lo valuta. Nella co-produzione i professionisti cercano di raggiungere risultati centrati sulla singola persona. Si accentuano le componenti di facilitazione e di catalizzazione di risorse del professionista, piuttosto che quelle di esecuzione di compiti. La co-produzione può, quindi, essere interpretata come una nuova cultura e un nuovo stile di lavoro che pone al centro la relazione tra fruitore e professionista, per la produzione di servizi personalizzati e personalizzanti, ossia costruiti con e a favore della persona, al fine di promuovere la sua fioritura e quella della sua comunità di riferimento (Prandini, 2006). Questo approccio enfatizza il fatto che gli individui che usufruiscono dei servizi dispongono di risorse che possono contribuire al loro miglioramento, anziché essere meramente dei portatori di bisogni da soddisfare. Secondo Cummins e Miller, la co-produzione riguarda il modo in cui i servizi collaborano con i loro fruitori, piuttosto che operare su di loro (Cummins & Miller, 2007). Negli ultimi tempi, la co-produzione ha suscitato notevole interesse sia nell'ambito delle politiche pubbliche che nella pratica. Tale concetto viene inoltre utilizzato per descrivere la partecipazione ed il coinvolgimento della comunità nei servizi di assistenza sociale

nell'ambito della personalizzazione. Nelle proposte che mirano a ridefinire le modalità di organizzazione e fornitura dei servizi di assistenza sociale, gli individui beneficiari dei servizi hanno suggerito che *"le organizzazioni controllate dai fruitori dei servizi possono rappresentare un contesto in cui gli operatori sociali collaborano con essi in maniera pratica"* (SCIE, 2007). Questa prospettiva racchiude l'essenza della co-produzione nell'ambito dell'assistenza sociale per gli adulti. I sostenitori la considerano come un modo innovativo di concepire i servizi pubblici, con conseguenze potenzialmente trasformative, in quanto le persone che usufruiscono dei servizi assumono il controllo nella definizione e gestione delle proprie cure. Nonostante ciò, essi mettono in guardia dalla sua capacità di affrontare tutti gli aspetti della riforma del servizio pubblico, sottolineando che alcune forme di servizi pubblici potrebbero essere più idonee di altre per adottare soluzioni co-produttive. Nonostante la coproduzione condivida molti elementi con le iniziative volte a favorire il coinvolgimento delle persone che usufruiscono dei servizi, essa si distingue dalla semplice consultazione o da forme di partecipazione simbolica che non portano a una condivisione del potere o a un cambiamento significativo (Roulstone, Hudson, & Kearney, 2006). La coproduzione richiede un coinvolgimento più attivo e un processo decisionale da parte dei fruitori dei servizi, ponendo maggiore enfasi sugli approcci relazionali (Parker & Heapy, 2006).

I principi fondamentali della co-produzione riguardano essenzialmente la persona che fruisce dei servizi, le sue relazioni di mondo vitale ed i ruoli attinenti il servizio. Il primo si concentra sull'abilità di riconoscere le persone come risorse ed investire sulle capacità esistenti: la co-produzione concepisce il fruitore dei servizi come attivo possessore di risorse piuttosto che beneficiario passivo (Needham, 2009). Il centro non è più il fallimento, lo svantaggio o la disabilità della persona; diviene fondamentale scommettere sulle sue capacità e sul come può utilizzarle. Il compito è quello di trasformare la percezione delle persone da destinatari passivi dei servizi ed oneri del sistema, ad una in cui essi sono partner alla pari nel progettare ed erogare i servizi (Boyle, Coote, Sherwood, & Slay, 2010). Il secondo principio riguarda la reciprocità, la mutualità e le reti di supporto tra pari. La ragione per cui i nostri attuali servizi sono così male attrezzati è che essi hanno trascurato il sistema operativo sottostante da cui dipendono: l'economia sociale della famiglia e del quartiere (Boyle & Harris, 2009). Proprio per ripartire da lì, la co-produzione si sviluppa incentivando l'impegno, le relazioni reciproche e le

responsabilità mutuali tra professionisti, fruitori dei servizi e famiglia. Infine, il terzo principio della co-produzione verte sul rendere meno chiare le distinzioni di ruolo tra professionisti e persone: i primi sono chiamati a diventare più dei catalizzatori e dei facilitatori che dei meri esecutori, mentre ai secondi viene domandato uno sforzo per l'acquisizione di nuove conoscenze ed abilità, reinvestendo nel loro capitale umano. Per usare le parole di Boyle, la coproduzione deve andare oltre una semplice relazione tra medico e paziente (Boyle & al., 2006).

1.2.3 Caratteristiche, benefici e limiti della co-produzione

È possibile identificare alcune caratteristiche fondamentali della co-produzione: gli approcci di co-produzione possono essere applicati a varie categorie di fruitori dei servizi di assistenza sociale; quest'ultimi sono competenti nel determinare le proprie necessità; la co-produzione consente loro di ricoprire un ruolo attivo nel soddisfare le proprie esigenze anziché dipendere passivamente; gli esempi dimostrano la mutua assistenza tra i fruitori, promuovendo nuovi meccanismi di sostegno tra pari; la co-produzione comporta una ridefinizione di ciò che costituisce un risultato nei servizi pubblici, spesso concentrandosi su aspetti personali meno misurabili, come l'amicizia, la costruzione di relazioni e questioni più ampie legate alla qualità della vita (Boyle & al., 2006).

Per quanto riguarda i benefici della co-produzione, rileva sottolinearne alcuni. Il primo è ciò che potremmo definire il rapporto qualità-prezzo: la capacità della co-produzione di accedere a risorse precedentemente non riconosciute implica che può essere più efficiente in termini di costi rispetto agli approcci tradizionali. Tuttavia, alcuni autori avvertono che la co-produzione non dovrebbe essere semplicemente utilizzata come un modo per ottenere servizi a basso costo (Needham, 2006). Un altro beneficio è l'incorporazione delle competenze dei fruitori. Essi apprezzano la natura rispettosa della pratica basata sui risultati, in cui il professionista assume il ruolo di assistente nel raggiungimento degli obiettivi desiderati anziché svolgere il ruolo di esperto valutatore (Harris, 2005). Due rapporti di valutazione della CSCI³ affermano che ciò ha portato a benefici reali (CSCI, 2007) (CSCI, 2008). Non meno importanti sono i benefici per la salute e la prevenzione; ricerche evidenziano correlazioni tra il coinvolgimento in attività di co-

³ Commission for Social Care Inspection, ex ispettorato unico e indipendente per l'assistenza sociale in Inghilterra. È stato abolito nel 2009 per essere sostituito dalla Care Quality Commission.

produzione e la riduzione dei livelli di medicazione, ospedalizzazione, assunzione di farmaci e ricoveri ospedalieri (Boyle & al., 2006). Una recente valutazione della co-produzione ha concluso che modalità operative come le banche del tempo hanno il potenziale per sviluppare sistemi di sostegno reciproco che possono affrontare i problemi prima che diventino acuti e richiedano l'intervento dei servizi formali; inoltre, alcune iniziative di co-produzione potrebbero contribuire all'agenda della prevenzione nell'ambito dell'assistenza sanitaria e sociale (Stephens & Ryan-Collins, 2012). Rilevano inoltre i benefici per il capitale sociale, che derivano dalla costruzione di relazioni di sostegno e dall'aumento della fiducia in sé stessi e nelle attività personali. Il tipo di capitale generato dai programmi può apportare vantaggi, oltre alle persone che ne beneficiano direttamente, sia ai fornitori di servizi che alla comunità nel suo complesso. Un'analisi condotta da Seyfang riguardante una serie di iniziative di co-produzione fa emergere che, promuovendo il volontariato reciproco, queste iniziative generano fiducia, capitale sociale, reciprocità e auto-aiuto comunitario tra persone che normalmente sarebbero solo destinatarie passive di assistenza esterna (Seyfang, 2003). Tuttavia, l'applicazione pratica della co-produzione evidenzia anche alcuni limiti che devono essere necessariamente considerati se si intende ampliare l'applicabilità di questo approccio. Uno di questi limiti è legato al fatto che i programmi di co-produzione devono costruire e rafforzare il capitale sociale; sebbene l'esperienza abbia dimostrato la capacità di tali programmi di aumentarlo ci sono individui che, senza un supporto esterno, presentano chiare lacune relativamente alla capacità di co-produrre. Infatti, la quantità di capitale sociale di cui un individuo dispone influisce notevolmente sulla sua efficacia di co-produrre (Cummins & Miller, 2007). Inoltre, i programmi di co-produzione possono escludere gruppi che sono stati storicamente emarginati e poco assistiti dalla società. Poll riconosce che lo schema della co-produzione è stato progettato per persone che richiedono livelli di assistenza relativamente bassi e che necessita di un adattamento per coloro che hanno bisogno di un maggior supporto per vivere in modo indipendente (Poll, 2007). La co-produzione può mettere in discussione i criteri esistenti per la fornitura dei servizi. Alcune forme di co-produzione hanno riscontrato difficoltà nell'inserimento in un quadro normativo che si concentra eccessivamente sui servizi forniti piuttosto che sui cambiamenti generati da essi (Poll, 2007). In letteratura è stato evidenziato come l'avversione al rischio da parte delle istituzioni possa costituire un

ostacolo all'innovazione dei servizi; inoltre, è possibile potenziare l'*accountability* verso gli individui e le comunità attraverso un approccio più aperto e collaborativo nella progettazione dei servizi, nell'assegnazione delle responsabilità e nella regolamentazione (Bovaird, 2007). Infine, un altro limite riguarda la continuità del personale: rispetto ai sistemi tradizionali di erogazione dei servizi, la co-produzione pone maggiore enfasi sulle relazioni. Tuttavia, se vi è un alto tasso di turnover del personale e le persone devono continuamente ristabilire le relazioni, è probabile che le loro energie si esauriscano e che smettano di co-produrre il servizio, diventando istituzionalizzati e perdendo i benefici derivanti dal loro contributo (Wilson, 1996).

1.2.4 Tipologie di co-produzione e sfide da superare

La coproduzione, pur avendo una definizione semplice, presenta dettagli più complessi nella sua applicazione ai servizi pubblici in generale e all'assistenza sociale in particolare. I seguenti aspetti della coproduzione possono variare. Talvolta la coproduzione viene descritta come una collaborazione tra i fruitori e i fornitori dei servizi. Un modello leggermente diverso di coproduzione la concepisce come una forma di mutuo aiuto tra i fruitori, correggendo e sfidando il ruolo dominante del professionista. Come sottolinea Boyle, il ruolo dei professionisti deve passare dall'essere risolutori di problemi a catalizzatori di capacità (Boyle & al., 2006). Alcune versioni della coproduzione prevedono anche il coinvolgimento di volontari, ovvero persone che contribuiscono a un progetto senza trarne benefici diretti (Bovaird, 2007). Le forme collettive di coproduzione sono generalmente considerate più vantaggiose delle forme individualizzate, sia perché sottolineano l'interconnessione di relazioni tra più soggetti, sia perché le risorse e le competenze generate dalla coproduzione possono essere distribuite più ampiamente (Boyle & al., 2004). La coproduzione può avvenire durante la prestazione del servizio, ma è anche possibile coinvolgere i fruitori dei servizi nelle prime fasi della pianificazione, progettazione e affidamento dei servizi, così come nelle fasi successive di gestione, monitoraggio e valutazione. Una sfida per i servizi pubblici tradizionali consiste nel superare l'idea degli utenti-consumatori. Al contrario, si dovrebbe focalizzare l'attenzione sui cittadini interdipendenti inseriti in un'ampia rete di sostegno che comprende i servizi pubblici formali e una serie di interazioni e relazioni meno formali (Parker, 2007). Nel contesto della prestazione dei servizi, si evidenzia che, sebbene alcuni

servizi richiedano un approccio individualizzato, altre fasi del processo di servizio possono coinvolgere la partecipazione di gruppi, come le organizzazioni dei fruitori. La coproduzione di servizi può manifestarsi attraverso diverse forme di contributo da parte dei partecipanti. Tali contributi possono essere influenti, anche se spesso intangibili, come il contributo alla cultura in cui il servizio viene erogato, o l'acquisizione di una maggiore comprensione dei vincoli che i fornitori di servizi devono affrontare (Hyde & Davies, 2004) (Beresford P. , 2007). È comune enfatizzare il contributo creativo e produttivo da parte dei consumatori tradizionali dei servizi (Sharp, 1980). Le persone che utilizzano i servizi possono apportare contributi che migliorano il funzionamento del servizio esistente, ad esempio fornendo informazioni e supporto per facilitare la scelta, oppure possono essere coinvolti in modelli di coproduzione più trasformativi, come la gestione o la fornitura stessa del servizio (Birchall & Simmons, 2004).

La coproduzione può essere concepita su tre livelli diversi, che vanno dal meno trasformativo al più trasformativo dei servizi. Nella sua forma meno trasformativa, la coproduzione può essere semplicemente vista come una descrizione di come tutti i servizi, inclusi quelli del settore privato, si basino su alcuni contributi produttivi dei fruitori (Wilson, 1994). Questo tipo di contributo può limitarsi al rispetto delle norme legali o sociali. In questo approccio, si ripropone semplicemente l'utilizzo di approcci esistenti nel settore dei servizi pubblici come co-produttivi, senza riconoscere il potenziale per una più efficace utilizzazione delle capacità produttive o la creazione di capitale sociale. In una posizione intermedia, la coproduzione può rappresentare uno strumento di riconoscimento per le persone che usufruiscono dei servizi e per coloro che forniscono assistenza, riconoscendo il loro contributo. Questa forma di coproduzione, orientata al miglioramento, promuove un coinvolgimento e una responsabilità maggiori da parte dei fruitori, che vengono invitati a contribuire maggiormente al servizio (Leadbeater, 2004). Tale approccio può favorire una maggiore comprensione tra le diverse parti interessate. Il soggetto erogatore dei servizi ha la possibilità di sviluppare maggiore attenzione verso le circostanze, i bisogni e le preferenze individuali delle persone (Percy, 1984). Tale livello di coproduzione costituisce un metodo per riconoscere e sostenere i contributi delle parti interessate senza apportare necessariamente modifiche sostanziali ai sistemi di erogazione. Tuttavia, sussiste il rischio che tale approccio possa essere utilizzato per legittimare le metodologie esistenti, invece di apportare

miglioramenti alla cultura organizzativa e all'erogazione dei servizi. In una situazione di massima efficacia, la coproduzione può portare a una trasformazione dei servizi. Questo livello di trasformazione richiede un trasferimento del potere e del controllo mediante lo sviluppo di nuovi meccanismi di pianificazione, erogazione, gestione e governance guidati dai fruitori. Essa implica la creazione di nuove strutture di erogazione per radicare la coproduzione, piuttosto che limitarsi a offrire opportunità di collaborazione occasionali. Inoltre, promuove l'interazione tra professionisti e fruitori dei servizi al fine di identificare e gestire sia i rischi nuovi che quelli esistenti. Secondo Bovaird, la persona che usufruisce del servizio deve poter confidare nella consulenza e nel supporto professionale, mentre il professionista deve essere disposto a fidarsi delle decisioni e dei comportamenti dei fruitori e delle comunità in cui vivono, piuttosto che imporre la propria volontà (Bovaird, 2007). Tuttavia, è importante sottolineare che la realizzazione di tale modello trasformativo risulta essere complessa. Le sfide e i dilemmi legati alla coproduzione possono variare considerevolmente a seconda del tipo di servizio pubblico preso in considerazione. Ad esempio, la coproduzione nel settore dei trasporti pubblici presenta un insieme di condizioni e preoccupazioni molto diverse rispetto alla coproduzione nell'ambito dell'istruzione, della sanità o dell'assistenza sociale (Needham, 2012).

1.2.5 Co-produzione nel lavoro sociale con gli adulti

La co-produzione riveste un'importanza particolare nei settori in cui i servizi sono personalizzati, specifici per il contesto e hanno un impatto significativo sulla vita delle persone, richiedendo un costante dialogo tra molteplici individui e agenzie, nonché revisioni frequenti (Hunter & Ritchie, 2007). I servizi di assistenza sociale per adulti soddisfano tutti questi criteri. In altre parole, la natura dell'assistenza sociale agli adulti rende la co-produzione particolarmente idonea, tuttavia vi sono sfide specifiche nell'attuazione di tale approccio.

Le persone che usufruiscono di tali servizi sono necessariamente coinvolte in modo significativo nella produzione delle cure che ricevono, pertanto la co-produzione non rappresenta un nuovo meccanismo di erogazione per i servizi di assistenza sociale, bensì un approccio che riconosce e promuove un ruolo attivo e produttivo per i fruitori dei servizi, nonché il valore delle relazioni collaborative nella realizzazione di risultati

concordati con essi. Movimenti di fruitori e caregiver, organizzazioni professionali e la comunità politica hanno richiesto che i servizi siano progettati attorno alle persone che ne usufruiscono anziché adattare le persone ai servizi disponibili (Carr & Dittrich, 2008). Le forme più profonde di personalizzazione dell'assistenza sociale presentano numerose similitudini con la co-produzione e sollevano questioni analoghe (Leadbeater, 2004). Tali questioni variano a seconda del tipo di co-produzione adottata e dei gruppi di persone coinvolte. I servizi di assistenza sociale coinvolgono una vasta gamma di individui e diversi tipi di fornitori di servizi, tra cui assistenti retribuiti e non retribuiti, autorità locali, organizzazioni di volontariato, agenzie guidate dagli utenti, imprese sociali e settore privato. La dinamica collaborativa della co-produzione offre opportunità di pensare in modo creativo a nuove forme di relazione. Ad esempio, alcune persone possono essere coinvolte in ruoli formali o informali come membri del personale mentre usufruiscono dei servizi stessi. Tuttavia, come nel caso del coinvolgimento in generale, la questione del potere riveste un ruolo centrale e richiede attenzione (Carr, 2004). La co-produzione richiede una ridefinizione delle persone che utilizzano i servizi come esperti piuttosto che come soggetti dipendenti, e questa competenza deve essere riconosciuta e sfruttata in modo negoziato con l'individuo. Diversi autori che hanno trattato il tema della co-produzione sottolineano che i professionisti potrebbero mostrare resistenza a meno che la pratica non sia associata ad un aumento delle risorse, piuttosto che essere percepita come una minaccia al proprio status (Burns & Smith, 2004).

È opportuno affrontare in modo aperto le tensioni o i conflitti che possono sorgere tra professionisti e fruitori, nonché tra altri gruppi di stakeholder (Carr, 2007) (Gannon & Lawson, 2008). La co-produzione si manifesta sia a livello individuale che collettivo nell'ambito dell'assistenza sociale. Le relazioni tra coloro che usufruiscono dei servizi e gli assistenti sociali sono spesso caratterizzate da un'interazione individuale e si svolgono presso il domicilio della persona. Tuttavia, l'assistenza stessa si sviluppa in un contesto che coinvolge molteplici agenzie e si estende a diversi ambienti, richiedendo relazioni negoziate tra una serie di figure professionali quali pianificatori, committenti, fornitori, operatori e regolatori. Gli approcci di co-produzione possono fornire un contributo significativo per affrontare l'isolamento delle persone che utilizzano i servizi e dei loro assistenti, promuovendo l'assistenza tra pari e incoraggiando l'apprendimento condiviso. Tuttavia, è fondamentale adottare un atteggiamento sensibile e aperto nei confronti delle

differenze che possono emergere riguardo ai valori, agli incentivi e alla percezione dei ruoli tra le diverse parti interessate.

Gli approcci co-produttivi costituiscono un presupposto fondamentale nel campo dell'assistenza sociale, in quanto riconoscono che le persone che usufruiscono dei servizi possiedono competenze e risorse essenziali per un sistema di servizi efficace. Le risorse di coloro che utilizzano i servizi possono contribuire sia a soddisfare i propri bisogni che quelli degli altri. È importante sottolineare, inoltre, l'esperienza del personale di prima linea e i risultati positivi che derivano da una fitta collaborazione con i servizi, creando relazioni strette e durature tra il personale ed i fruitori dei servizi (Powell & Dalton, 2003). Nel contesto dei servizi di assistenza sociale per adulti, la co-produzione si manifesta attraverso tre differenti tipologie. Il primo modello, noto come co-produzione descrittiva, implica la consapevolezza che i servizi di assistenza non possono essere realizzati senza il contributo delle persone che ne usufruiscono, anche se si tratta solamente di rispettare un regime imposto esternamente. Tuttavia, è stato evidenziato che alcuni responsabili potrebbero trascurare persino questa forma basilare di co-produzione, non riuscendo a gestire gli apporti e rischiando di sottoporre il personale a burnout (Wilson, 1994). Anche con una migliore gestione, i modelli di co-produzione basati sulla conformità offrono pochi cambiamenti sostanziali per le persone che utilizzano i servizi: come rilevano Hyde e Davies, la co-produzione può benissimo perpetuare regimi di controllo e contenimento (Hyde & Davies, 2004). Il secondo livello di co-produzione, denominato intermedio, comporta un riconoscimento e una valorizzazione più approfonditi delle numerose persone coinvolte nel co-produrre i risultati dell'assistenza, mettendo un'enfasi sul rispetto reciproco. Ciò può includere un ruolo più ampio per i gruppi di utenti nel reclutamento e nella formazione di professionisti e responsabili (Barnes, Harrison, Mort, Shardlow, & Wistow, 1999). Tuttavia, questo modello può anche comportare l'attribuzione di nuove responsabilità alle persone che utilizzano i servizi, suscitando preoccupazioni riguardo all'uso della co-produzione come strumento di manipolazione o sfruttamento del loro lavoro (Wilson, 1994).

Le persone destinatarie dei servizi possono partecipare attivamente alla definizione dell'etica dell'assistenza e alla delega di responsabilità ai professionisti di prima linea, nonché a sé stesse (Normann, 1991). Tuttavia, è importante considerare attentamente che alcune persone sono già in grado di agire come cittadini attivi e sfruttare

le opportunità offerte dagli approcci di co-produzione, mentre altre sono svantaggiate sia a livello sociale che personale (Barnes M. , 2008). Questa disparità deve essere tenuta in debita considerazione durante lo sviluppo di approcci trasformativi per diverse persone e contesti di assistenza sociale. L'approccio trasformativo può rappresentare il punto di incontro più adatto per rispondere alle richieste dell'agenda di trasformazione dell'assistenza sociale per adulti (HM Government, 2007). Tuttavia, quando si adotta questo modello di co-produzione, i servizi di assistenza sociale per adulti non devono dimenticare il loro ruolo nella promozione della giustizia sociale e devono impegnarsi a raggiungere una distribuzione equa dei risultati, prestando particolare attenzione alla riduzione delle ingiustizie e delle disuguaglianze (Brooks, 2007).

1.2.6 Co-produzione e persone con disabilità

Si riportano di seguito due esempi di co-produzione, uno italiano ed uno anglosassone. Il primo riguarda un modello originale per migliorare la qualità della vita delle persone disabili attraverso servizi su misura, co-decisi con i professionisti, anche attraverso la valorizzazione della famiglia e della comunità (Prandini, 2006). Attraverso questo modello, la persona disabile e la sua famiglia articolano un piano personalizzato, indicando tramite due schede di valutazione le condizioni di autonomia e di relazione, la situazione di gravità del destinatario, la situazione sociale, scolastica, lavorativa o familiare, il carico e la programmazione degli interventi con relativo piano di spesa. Il punteggio ottenuto mostra la dimensione del bisogno e ad esso viene associata una fascia di finanziamento. I piani personalizzati possono prevedere: servizio educativo, assistenza domiciliare, accoglienza presso centri diurni, soggiorno per non più di trenta giorni in un anno in strutture residenziali autorizzate, attività sportive e di socializzazione. La co-produzione viene invece attivata nella modalità di gestione dei piani. Ci sono qui due strade: o la gestione diretta a carico del Comune, che invia un proprio operatore, oppure la gestione in capo alla persona con disabilità o alla sua famiglia. In quest'ultimo caso sono le famiglie a scegliere l'operatore di fiducia, a contrattualizzarlo, a formarlo, a redigere le valutazioni. Nella fase di svolgimento del servizio, il disabile e la sua famiglia possono inserire tutte le loro capacità e le risorse fino ad allora rimaste tacite (Prandini, 2006). Per le persone disabili e le loro famiglie la co-produzione significa anche uscire da un mondo di isolamento in cui non si riesce a

condividere con i professionisti i sentimenti, le conoscenze, le tecniche sperimentate. Quel sapere inutilizzato può diventare un nuovo modo da cui far ripartire i servizi. Il secondo esempio riguarda la *local area coordination*, che è un approccio di lavoro sociale per supportare le persone con disabilità a vivere una vita dignitosa rimanendo all'interno della propria comunità di origine (Boyle, Slay, & Stephens, 2010). Piuttosto che definire le persone sulla base dei propri bisogni e dei servizi che usano, l'approccio LAC chiede alle persone che vita vogliono vivere e le supporta nelle loro aspirazioni. I coordinatori partono chiedendo alle persone cos'è per loro una vita dignitosa, piuttosto che chiedere loro di che servizio hanno bisogno. Invece di essere una conversazione incentrata solamente sui soldi e sui servizi, essa riguarda i modi con cui le persone possono condurre la vita che vogliono, i modi pratici di garantire un aiuto e l'importanza di concentrarsi sul mantenere le persone forti piuttosto che aspettare che cadano in delle crisi (Boyle, Coote, Sherwood, & Slay, 2010). Il modello LAC è nato e si è sviluppato in Australia alla fine degli anni Ottanta. Da allora questo approccio si è diffuso in Canada, Irlanda, Scozia ed Inghilterra. Il punto centrale è la figura del coordinatore, che agisce come il punto di contatto in un'area locale definita, supportando le persone e le loro famiglie. Il lavoro del coordinatore è quello di permettere alle persone con disabilità di esprimere le proprie capacità all'interno del contesto in cui vivono.

1.2.7 La strada da seguire e la tipologia di co-produzione da prediligere

La co-produzione rappresenta un elemento cruciale per personalizzare e trasformare i servizi di assistenza sociale (HM Government, 2007). Riveste una pertinenza fondamentale per tutti i settori dell'assistenza sociale e per ogni categoria di individui che usufruisce di tali servizi. Sebbene la co-produzione possa essere definita in modo semplice, l'applicazione di questa nozione ai servizi pubblici in generale e all'assistenza sociale in particolare presenta una complessità maggiore. Come già evidenziato in precedenza, gli approcci co-produttivi si fondano sull'assunto che coloro che usufruiscono dei servizi possiedono competenze e risorse che risultano essenziali per la creazione di servizi efficaci e buone pratiche. Si tratta di un approccio che riconosce e sostiene un ruolo attivo e produttivo delle persone che fruiscono dei servizi, nonché il valore delle relazioni collaborative per il conseguimento di risultati negoziati con quest'ultimi. L'assistenza sociale già si basa sul contributo produttivo delle persone che ne

usufruiscono, mediante coinvolgimento, gestione dell'assistenza e sostegno tra pari. Tuttavia, spesso tali contributi vengono sottovalutati. La co-produzione rappresenta un'affermazione positiva del fatto che le persone possono sviluppare il proprio futuro con il sostegno di altri, tra cui i professionisti (Hunter & Ritchie, 2007). Quest'approccio condivide molti elementi con le iniziative volte ad aumentare il coinvolgimento delle persone che utilizzano i servizi; tuttavia, si differenzia per il fatto che queste persone diventano produttori piuttosto che meri consumatori critici. La co-produzione implica che i fruitori vengano riconosciuti come partecipanti attivi nel processo di definizione delle modalità di cura e assistenza, offrendo loro scelta e controllo. Coinvolgere le persone come collaboratori anziché come consumatori consente loro di sfruttare le competenze dei professionisti per sviluppare servizi che rispondano alle loro esigenze e che conducano a risultati positivi. Ciò può anche migliorare significativamente l'esperienza del personale specializzato riguardo all'interpretazione del proprio ruolo (Stephens & Ryan-Collins, 2012). Se l'obiettivo della co-produzione è migliorare i risultati dell'assistenza sociale, è fondamentale adottarla nella sua forma "trasformativa", evitando versioni che si limitano a ridurre i costi, a imporre il rispetto delle regole o a perpetuare le relazioni di potere preesistenti.

1.3 Il coinvolgimento della persona nella costruzione delle teorie del lavoro sociale

1.3.1 Le origini e primi passi del dibattito

Esaminando il combinato disposto tra la crescita della rilevanza dei movimenti dei fruitori dei servizi nei dibattiti pubblici e la preoccupazione di sviluppare il dibattito sulla teorizzazione del lavoro sociale, sembrerebbe che il lavoro sociale dipenda dalla teoria più di quanto la teoria dipenda dal lavoro sociale (Beresford P. , 2000). Secondo Joan Orme, emerge chiaramente la necessità per il lavoro sociale di esplicitare, valorizzare e divulgare le fondamentali teoriche che informano, strutturano e agevolano il suo operato (Coulshed & Orme, 1996). I non assistenti sociali sembrano disprezzare l'incursione del lavoro sociale nell'insieme delle scienze sociali utilizzato per formulare pattern teorici

(Jones, 1996). La preoccupazione di rafforzare quella che potrebbe essere definita la credibilità teorica del lavoro sociale sembra essere legata alla sua vulnerabilità professionale e intellettuale. Non stupisce quindi che il lavoro sociale rappresenti un'attività pratica che non ha mai ricevuto un adeguato riconoscimento ufficiale: essa è una professione che ha intrapreso sforzi significativi per promuovere l'inclusione di gruppi appartenenti a minoranze etniche all'interno della sua comunità professionale e che opera in ambiti delicati dell'intervento statale, suscitando spesso attacchi ideologici, politici e mediatici. Questi attacchi sono principalmente motivati dalla sua decisione di non accettare lo stigma di essere considerato una semplice ancella rispetto ad altre professioni legate all'assistenza (Beresford P. , 2000). Le discussioni riguardanti la teoria nel campo del lavoro sociale hanno posto particolare attenzione nel sottolineare le basi teoriche della professione, come se fosse necessario legittimare la professione – e le professioni in generale – attraverso una solida base teorica: per questo, la teoria associata al lavoro sociale viene spesso presentata come uno strumento di legittimazione in grado di attribuire maggiore credibilità al lavoro sociale stesso. Le teorie del lavoro sociale sono spesso presentate come un elenco di approcci diversi, tra cui, ad esempio, la consulenza centrata sulla persona, la terapia familiare, il lavoro centrato sul compito, la terapia cognitivo-comportamentale, il lavoro di rete, il lavoro di gruppo, la teoria psicoanalitica, la pratica antidiscriminatoria/oppressiva e la teoria femminista (Davies, 1997). Gli elenchi variano, ma in generale ciò che hanno in comune è che gli approcci e le teorie associate non hanno origine e non sono specifici del lavoro sociale. Come detto, il lavoro sociale ha sollevato interrogativi critici riguardo alla propria teorizzazione: riconoscendo l'assenza di un consenso sulla natura o sul significato della teoria del lavoro sociale; evidenziando il ruolo limitato che il lavoro sociale svolge nella costruzione teorica; mettendo in discussione l'idea di una teoria fondamentale; riconoscendo che il processo di teorizzazione è influenzato da fattori politici e sociali; sottolineando la distinzione tra le prospettive postmoderne della teoria e le prospettive moderniste, positiviste o di "scienza dura" della teoria del lavoro sociale (Payne, 1997). Tutto questo, tuttavia, ha in qualche modo confuso ulteriormente il significato di teoria nel lavoro sociale. Si rilevano posizioni diverse, una che sostiene che il lavoro sociale è inevitabilmente basato sulla teoria: esiste un legame inestricabile tra il lavoro sociale e la teoria, sia essa tecnica, sociale o psicologica. Un'altra che accusa il lavoro sociale di

essere privo di fondamento teorico. Delle due, è la prima di queste ad essere universalmente riconosciuta. Questo perché il lavoro sociale si è sviluppato – e viene svolto – sulla base di determinati assunti riguardanti ciò che esso è, qual è il suo scopo, quali sono i suoi effetti e quali risultati può raggiungere (Beresford P. , 2000). Nonostante la discussione postmoderna sulla teoria del lavoro sociale abbia contribuito a connettere la professione a un contesto teorico più ampio e abbia evidenziato come la teoria sia prodotta socialmente, non ha portato a una radicale rivalutazione del ruolo dei fruitori dei servizi nella costruzione teorica del lavoro sociale. Tuttavia, è urgente riesaminare questo aspetto, soprattutto alla luce dell'emergente nascita e diffusione di organizzazioni e movimenti di fruitori dei servizi, la quale rende necessaria una revisione di una serie di aspetti interconnessi.

1.3.2 Il coinvolgimento nella teorizzazione

A partire dalle ultime decadi dello scorso secolo, la discussione sul lavoro e sull'assistenza sociale è stata trasformata dall'emergere dell'idea del coinvolgimento della persona; esso è diventato uno dei principi guida dei servizi sociali. Questa trasformazione ha portato con sé un aumento delle iniziative di ricerca nel campo, provenienti sia dal mondo accademico che da quello politico (Beresford & Croft, 1993) (Giddens, 1998). Essa si è affermata come componente formale sia a livello di politica collettiva che di pratica individuale. Se da un lato l'enfasi posta sul coinvolgimento delle persone può essere vista come un'espressione dei cambiamenti nell'ideologia politica e dei nuovi approcci di economia mista ai servizi pubblici e assistenziali, dall'altro si è assistito a uno sviluppo distinto ma interconnesso. Nella sua forma più elementare, questo sviluppo rappresenta una forte reazione collettiva da parte delle persone che usufruiscono dei servizi e dell'assistenza sociale, nei confronti delle esperienze negative assistenziali e professionali vissute e ricevute (Evans & Fisher, 1999). Il movimento delle persone disabili è forse il più forte e visibile di questi, con la filosofia più ben elaborata, ma questo non deve distogliere l'attenzione da altri movimenti, ad esempio quello delle persone con difficoltà di apprendimento, delle persone affette da l'HIV/AIDS (Oliver & Barnes, 1998). Ciò che distingue questi movimenti è: l'essere basati sull'autoidentificazione, ad esempio come movimento di persone disabili o anziane; l'essere auto-organizzati e autogestiti a livello locale, nazionale ed internazionale e la

capacità di sviluppare un proprio metodo di lavoro; l'essere impegnati sia nell'azione parlamentare che in quella diretta. Queste caratteristiche li distinguono significativamente dalle tradizionali sfide alla politica sociale dello Stato e alle relative disuguaglianze sociali ed economiche, principalmente promosse da organizzazioni non controllate dalle persone direttamente coinvolte dai problemi.

Un'altra forma in cui si manifesta la teorizzazione e la creazione di conoscenza da parte degli utilizzatori dei servizi è il coinvolgimento nella ricerca. Questo coinvolgimento può assumere due forme: la prima prevede lo sviluppo di metodologie di ricerca specifiche; la seconda il coinvolgimento nella ricerca tradizionale. Ancora una volta, è rilevante evidenziare il ruolo pionieristico delle organizzazioni di tutela delle persone con disabilità, le quali hanno intrapreso i primi esperimenti di ricerca "partecipata". Secondo Mike Oliver, tale approccio rappresenta un'alternativa finalizzata a rendere la ricerca sulla disabilità più congruente con le vite e i bisogni delle persone disabili, nonché a contribuire al miglioramento delle loro condizioni materiali. I principi fondamentali su cui si fonda questo approccio sono l'autonomia e la reciprocità, i quali possono essere messi in pratica attraverso processi di autoriflessione e comprensione approfondita delle situazioni oggetto di ricerca, che devono essere attuati sia dai ricercatori che dai fruitori dei servizi (Oliver, 1996). In molti casi, le persone che usano i servizi partono dal presupposto che la ricerca sia parte di una struttura di discriminazione ed oppressione, un'attività invasiva che priva di potere e in cui essi hanno scarso o nullo potere di influenza o controllo (Beresford P. , 2000). Tuttavia, oggi possiamo osservare un'ampia e crescente mole di ricerca e valutazione condotta dagli stessi utilizzatori dei servizi e dalle organizzazioni a loro collegate che comprende sia studi qualitativi che quantitativi (Barnes & Mercer, 1997). Lo sviluppo della ricerca da parte dei movimenti dei fruitori dei servizi ha portato a una crescente spinta a modificare le dinamiche delle relazioni sociali all'interno della ricerca tradizionale, favorendo un ruolo più attivo e paritario per i partecipanti alla ricerca stessa. Ciò ha suscitato un crescente interesse per il grado di controllo che i fruitori dei servizi hanno all'interno del processo di ricerca (Evans & Fisher, 1999). Pertanto, accanto ai paradigmi partecipativi ed emancipatori, si è sviluppato un dibattito sulla ricerca guidata e controllata dai fruitori stessi. Questa discussione si concentra sul livello di coinvolgimento e controllo di quest'ultimi in tutti gli aspetti chiave della ricerca, tra cui: l'origine stessa della ricerca; la distribuzione dei benefici da essa derivanti; la

responsabilità della ricerca; la sua conduzione; il finanziamento; il processo di progettazione; la diffusione dei risultati della ricerca e l'azione conseguente alla ricerca stessa. Le persone che utilizzano i servizi hanno delineato una serie di gradi di coinvolgimento nella ricerca, che spaziano dal non coinvolgimento fino al controllo diretto della stessa; queste iniziative sono state accompagnate da un crescente interesse da parte dei finanziatori per il coinvolgimento delle persone che utilizzano i servizi nella ricerca (Beresford & Evans, 1999).

1.3.3 Dare rilevanza alla conoscenza dei fruitori nel processo di teorizzazione: valore aggiunto o male minore?

La conoscenza delle persone che usano i servizi è sempre esistita. Ciò che è diverso ora è che esse – e le loro organizzazioni – hanno la capacità di inserire tali conoscenze nelle agende politiche, professionali, accademiche e di policy-making (Beresford P. , 2000). Le conoscenze dei fruitori dei servizi nascono dalla loro esperienza personale e collettiva di politiche, pratiche e servizi; non si basano solo su un interesse intellettuale, professionale o politico. Pertanto, l'introduzione delle persone che usano i servizi nella discussione, nell'analisi e nello sviluppo del lavoro sociale e dell'assistenza sociale porta nell'arena un rapporto diverso tra esperienza e conoscenza e tra esperienza diretta e discorsi sul lavoro sociale e sull'assistenza sociale (Beresford P. , 1997). Questo aspetto ha implicazioni fondamentali per l'analisi e la teorizzazione del lavoro sociale. Le conoscenze dei fruitori si sviluppano e vengono condivise in una varietà di contesti, sia formali che informali. È presente un vasto patrimonio di conoscenze non registrate e spesso nascoste; recentemente, tali conoscenze stanno sempre più venendo documentate attraverso resoconti, testimonianze, critiche e discussioni da parte dei fruitori dei servizi (Read & Reynolds, 1996) (Beresford P. , 1997). Queste testimonianze sono presenti in newsletter, riviste e altre pubblicazioni realizzate dai fruitori stessi. Purtroppo, vi è una tendenza a svalutare tali contributi nei discorsi professionali predominanti, etichettandoli come letteratura grigia e negandone l'autorità. È importante sottolineare che i fruitori dei servizi e le loro organizzazioni stanno gradualmente trovando spazio anche nelle pubblicazioni professionali specializzate e nei media tradizionali. Inoltre, stanno producendo le proprie narrazioni e storie (Campbell & Oliver, 1996); La teorizzazione realizzata dagli utilizzatori dei servizi rappresenta un elemento essenziale legato alla loro

esperienza; ancora una volta, un esempio di importanza rilevante è rappresentato dal modello sociale di disabilità, sviluppato dal movimento delle persone disabili. Tale modello costituisce una teoria di cambiamento radicale e rappresenta uno dei più significativi sviluppi teorici nel contesto della politica sociale moderna, nonché un contributo rilevante nelle politiche pubbliche e nel pensiero politico in generale. Associata all'idea di vita indipendente, essa ha fornito una solida base filosofica per il movimento delle persone disabili e costituisce un punto di riferimento fondamentale per le persone che vivono con una disabilità (Morris, 1993). Tuttavia, nonostante questa teoria sfidi efficacemente interpretazioni individuali della disabilità che si sono perpetuate per secoli, nonché l'approccio medicalizzato che ha dominato per oltre un secolo, finora non ha ricevuto un riconoscimento generale nei dibattiti mainstream (Abberley, 1998) (Barnes C. , 1998). Come abbiamo visto, nella politica sociale si è osservata una tendenza a emarginare e negare la legittimità dei punti di vista e delle conoscenze dei fruitori dei servizi; solo di recente quest'ultimi hanno potuto sfidare efficacemente i discorsi dominanti. Tuttavia, il coinvolgimento delle loro conoscenze nell'analisi e nella costruzione teorica del lavoro sociale è ancora agli inizi e necessita di uno sviluppo sistematico, strutturato e coerente. Questo fenomeno si riscontra anche in altre sfere dell'operato del servizio sociale, come quelle dell'educazione e della pratica professionale. Nonostante vi siano state numerose iniziative a livello individuale e locale per coinvolgere le persone che usufruiscono dei servizi, finora non è emerso un approccio coerente o strategico in termini di politiche o prassi (Beresford P. , 1997). Le discussioni accademiche hanno iniziato a considerare la questione della conoscenza nel campo del lavoro sociale, evidenziando un crescente interesse nel concettualizzare il ruolo e la natura della conoscenza stessa, nonché la preoccupazione riguardo a un relativismo incontrollato nella costruzione teorica e il desiderio di sviluppare teorie generali nel lavoro sociale (Sheppard, 1998).

Attualmente, la relazione tra teoria e pratica sembra ancora fragile. Fino ad ora, i professionisti del lavoro sociale, ossia coloro il cui tempo è dedicato principalmente all'interazione diretta con gli utilizzatori dei servizi, hanno avuto un ruolo marginale in tali discussioni epistemologiche. Nell'ambito di un'iniziativa organizzata dall'Istituto Nazionale di Social Work britannico e dall'Università di Brunel, che nasce dalla preoccupazione per la marginalizzazione delle conoscenze ed esperienze degli operatori

sociali e che mira a sostenere i professionisti del settore nel promuovere le proprie discussioni riguardo al futuro intellettuale e politico del social work, Peile e McCouat sostengono che riguardo al futuro della teoria e dello sviluppo delle conoscenze nel social work si debba procedere esplorando un percorso creativo che permetta e preservi la capacità del social work di criticare le voci dominanti e di sbloccare il potenziale delle persone con cui gli assistenti sociali lavorano, in particolare di coloro che sono stati più limitati e svantaggiati (Peile & McCouat, 1997). Nonostante ciò, né loro né gli altri partecipanti all'iniziativa sulla revisione della conoscenza nel lavoro sociale hanno coinvolto i punti di vista dei fruitori dei servizi e delle loro organizzazioni o men che meno li hanno inclusi nelle loro indagini. Secondo Croft e Beresford, ciò è dovuto al fatto che la questione rimarrebbe problematica anche se si decidesse di coinvolgere i fruitori dei servizi: molti di loro sosterebbero che una teorizzazione di questo tipo non può riflettere accuratamente le loro prospettive, poiché rimane parte di un discorso dominante che li ha tradizionalmente definiti – e continua a farlo – in modi che essi considerano oppressivi (Croft & Beresford, 1998). Partendo dal presupposto che la conoscenza non è un dato assoluto, emerge chiaramente un insieme di rivendicazioni di conoscenze diverse ed in competizione: quelle dei teorici del lavoro sociale e quelle delle persone che utilizzano i servizi (e delle loro organizzazioni). Come afferma anche Harding, le rivendicazioni di conoscenza accademica non hanno una validità superiore rispetto a quelle delle persone che utilizzano i servizi, nonostante sia comune presumere il contrario. Pertanto, la costruzione teorica nel lavoro sociale deve necessariamente tenere conto del punto di vista delle persone e delle loro costruzioni teoriche (Harding, 1993).

1.3.4 Linee guida per un corretto processo di elaborazione teorica

Le due prospettive teoriche, quella professionale e quella degli utilizzatori, presentano notevoli differenze: mentre quest'ultimi si sono impegnati attivamente nei processi di comprensione e approccio intellettuale, il lavoro sociale ha maggiormente riflettuto sugli aspetti accademici e professionali più ampi. Inoltre, la prospettiva teorica dei professionisti si basava principalmente su modelli medici individualizzati. La costruzione teorica non è soltanto un processo di scrittura, ma si sviluppa anche attraverso incontri formali e informali tra persone, come parte delle riunioni e del processo democratico e politico delle organizzazioni e dei gruppi. Mentre la teorizzazione del lavoro sociale ha

mirato a sviluppare le basi intellettuali della pratica, delle politiche, dell'insegnamento e della ricerca, la costruzione teorica promossa dalle persone che utilizzano i servizi è stata più direttamente collegata all'azione e alla generazione di cambiamenti (Beresford P. , 2000). È bene tenere a mente che il processo di sviluppo teorico è ancora in corso e cerca consapevolmente e che le considerazioni espresse non implicano che le due prospettive siano necessariamente incompatibili o antagoniste. Piuttosto, evidenziano la necessità di connetterle richiedendo una comprensione delle loro diverse storie, culture e dinamiche di potere, che devono essere riconosciute e negoziate al fine di avvicinarle. Ciò solleva l'interrogativo sul rapporto tra l'elaborazione della teoria del lavoro sociale e gli utilizzatori dei servizi, nonché le loro conoscenze. Tradizionalmente, nel lavoro sociale, la professione è stata l'arbitro e l'interprete di tali conoscenze, sia a livello teorico che pratico (White, 1997). Pertanto, sebbene ci si possa aspettare che le conoscenze degli utilizzatori siano integrate nell'elaborazione della teoria del lavoro sociale in modo sistematico, sorge la questione di coinvolgere direttamente quest'ultimi e le loro organizzazioni. Invero, la questione dell'elaborazione della teoria del lavoro sociale non riguarda solo il coinvolgimento delle persone che utilizzano il servizio, ma richiede che tale coinvolgimento vada oltre la semplice ricerca delle loro risposte per soddisfare le agende e le preoccupazioni del lavoro sociale; ciò al fine di evitare una mera simbolizzazione e incorporazione (Beresford P. , 2000). Ciò implica l'inclusione delle loro prospettive, conoscenze e analisi. Le ragioni per le quali le persone dovrebbero essere coinvolte nell'elaborazione della teoria del lavoro sociale sono principalmente tre:

- la prima è di natura pratica e metodologica. L'inclusione delle persone nell'elaborazione della teoria del lavoro sociale consente di integrare le loro intuizioni, comprensioni ed esperienze, colmando un vuoto che altrimenti rimarrebbe tale. La loro conoscenza ed esperienza offrono una base unica per lo sviluppo della teoria, nonché per la formulazione di politiche e per la pratica. Il dibattito sulla teoria del lavoro sociale può solo arricchirsi se coloro che ne sono direttamente interessati ne fanno parte. Il loro coinvolgimento consente al dibattito di identificare, riflettere e promuovere in modo più accurato e diretto i loro bisogni, preoccupazioni e interessi, e ciò può favorire una ricerca e un'analisi più rilevanti e partecipative (Beresford & Croft, 2004);

- la seconda è di natura filosofica e metodologica. L'esclusione delle persone dalla teorizzazione del lavoro sociale comporta un reciproco indebolimento. Il loro coinvolgimento implica un rafforzamento dei loro diritti e della loro cittadinanza limitata. Ciò implica il rispetto nei confronti delle loro capacità e un riconoscimento del fatto che essi hanno qualcosa di significativo da offrire. Tale inclusione sfida la reificazione delle persone e assume un significato sia simbolico che pratico (MacDonald, 1999);
- la terza ragione è di natura politica. La costruzione della teoria del lavoro sociale che include le persone e le loro organizzazioni è sempre più considerata come dotata di maggiore credibilità e autorità rispetto ad una che non lo fa. Tale approccio può avere un peso politico considerevole in diverse direzioni: i movimenti sociali hanno un'influenza maggiore sui decisori politici rispetto ai discorsi professionali e accademici sul lavoro sociale; le organizzazioni difficilmente appoggeranno un processo di teorizzazione dal quale sono escluse o marginalizzate. Il loro coinvolgimento fornisce una base solida per un'azione più forte ed efficace derivante dalla teorizzazione (Beresford P. , 2000).

Tale processo di teorizzazione non può essere efficace ed inclusivo senza assicurare che i fruitori dei servizi e le organizzazioni abbiano un accesso pieno ed equo alle discussioni teoriche. Ciò implica: affrontare la necessità di supporto delle persone con disabilità fisiche, intellettuali e sensoriali, nonché delle persone con modalità di comunicazione differenti e di coloro che si trovano in situazioni di disagio; superare la categorizzazione delle persone e dei gruppi all'interno delle categorie dell'assistenza sociale basate sulla distinzione tra meritevoli e non meritevoli e l'ormai radicata riluttanza ad includere quest'ultima categoria; superare la tendenza a rigettare le persone e le loro organizzazioni definendoli come non rappresentativi, soprattutto quando le loro opinioni entrano in conflitto con lo status quo esistente (Beresford & Campbell, 1994). Inoltre, l'istituzione di un processo inclusivo di sviluppo teorico costituisce un impegno verso l'attuazione dell'uguaglianza tra tutte le persone coinvolte. Tale impegno può essere realizzato attraverso tre elementi: la garanzia che i fruitori dei servizi siano trattati con lo stesso rispetto riservato agli altri partecipanti, evitando ogni forma di stigmatizzazione o presupposizione di incapacità o inferiorità. Si deve mettere in discussione – e non rafforzare – le discriminazioni dominanti; l'impegno affinché i contributi forniti dalle

persone vengano riconosciuti come altrettanto validi rispetto a quelli provenienti dagli altri partecipanti; il coinvolgimento del numero più ampio possibile di persone, in modo che abbiano una rappresentanza paritaria e una parità di influenza. È necessario attuare un cambiamento di potere per quanto riguarda il controllo della conoscenza e ciò che viene considerato tale, affinché le persone che utilizzano i servizi abbiano una voce autorevole in entrambi gli aspetti. Nondimeno, affinché via sia un dibattito inclusivo è necessario: fornire supporto alle persone in modo che possano partecipare attivamente alle discussioni sulla teoria del lavoro sociale. Ciò implica fornire informazioni, supporto pratico e sostegno per aumentare la fiducia e l'autostima delle persone coinvolte (Croft & Beresford, 1993); sostenere le pari opportunità per garantire che tutti possano partecipare indipendentemente dall'età, dall'etnia, dal genere, dall'orientamento sessuale, dalla disabilità, dal disagio o dalla classe sociale. Coinvolgere le persone nella teorizzazione del lavoro sociale deve essere considerato come un'opportunità e non come un obbligo. Alcune persone e le loro organizzazioni potrebbero non essere interessate a partecipare o potrebbero non ritenere tale partecipazione utile o produttiva; altri potrebbero essere diffidenti. Pertanto, è importante non solo sostenere il loro coinvolgimento nel processo di costruzione della teoria del lavoro sociale, ma anche sostenere i dibattiti interni nei loro gruppi di appartenenza. Attraverso tale approccio, sia gli individui che le organizzazioni possono esplorare e sviluppare le proprie idee in un ambiente sicuro e fiduciario, aumentando le probabilità di assistere ad una loro partecipazione attiva alle discussioni sul lavoro sociale. Questo contribuirà a creare collegamenti tra le loro discussioni teoriche e quelle che riguardano il lavoro sociale in generale. Inoltre, tale approccio ridurrà il rischio che le persone che utilizzano i servizi vengano coinvolte in modo passivo e subordinato nello sviluppo delle iniziative teoriche (Beresford P. , 2000).

1.4 Il coinvolgimento della persona nella definizione del profilo del social worker

1.4.1 Introduzione

L'ordine degli assistenti sociali nutre aspettative elevate relativamente all'operato dei propri membri. La condotta e le prestazioni desiderate sono regolamentate dai codici deontologici e dai principi pratici delle organizzazioni professionali di riferimento. All'interno di tali codici e principi, le qualità personali si riferiscono alle capacità e agli attributi fondamentali di un assistente sociale. Il modo più efficace per agevolare gli assistenti sociali nell'adempiere al loro codice etico e ai principi pratici consiste nel sostenere l'identificazione e lo sviluppo delle qualità personali rilevanti che dovrebbero possedere. Tuttavia, le qualità degli assistenti sociali non dovrebbero essere definite unicamente dal punto di vista degli organismi professionali, degli educatori e dei datori di lavoro. Al fine di ottenere una comprensione completa e valutare le qualità di un assistente sociale professionista, è necessario includere le prospettive dei fruitori dei servizi. Essi dovrebbero essere le persone più idonee a comunicare le qualità rilevanti che un assistente sociale dovrebbe possedere, poiché le loro esperienze dirette forniscono spunti più utili per determinare l'efficacia o l'inefficacia dell'operato.

L'attenzione verso il valore delle prospettive, delle opinioni e della partecipazione dei fruitori dei servizi è cresciuta nel tempo; l'importanza di ascoltare le voci dei fruitori dei servizi e di coinvolgerli è ampiamente riconosciuta. Un numero crescente di ricerche ha dimostrato che il loro punto di vista aiuta gli assistenti sociali ad ascoltare realmente le loro opinioni, a rispondere meglio ai loro bisogni, a mettere da parte l'autorità professionale e a impegnarsi in relazioni più paritarie (Braye, 2000). È stata inoltre prestata una crescente attenzione al coinvolgimento dei fruitori dei servizi nella valutazione della qualità e delle prestazioni dei servizi sociali e nella pianificazione dell'offerta di servizi (Leung, 2011). Anche le sfere di riconoscimento del punto di vista dei fruitori dei servizi si sono ampliate. Beresford ha illustrato come essi si siano organizzati per formare gruppi o organizzazioni. Rappresentandosi e parlando per far ascoltare e rispettare il proprio punto di vista, i fruitori dei servizi lottano per ottenere maggiori opportunità di partecipazione e promuovono la collaborazione tra persone e fornitori di servizi. L'obiettivo principale della loro partecipazione è quello di far sentire che hanno il diritto e il potere di influenzare i servizi che gli vengono forniti e di renderli consapevoli che, più che semplici consumatori, dovrebbero essere considerati cittadini con il diritto alla partecipazione (Beresford P., 2010).

1.4.2 Analisi qualitativa degli assistenti sociali: il punto di vista dei fruitori

L'analisi delle qualità degli assistenti sociali dal punto di vista dei fruitori dei servizi è meno approfondita rispetto alla tendenza a promuovere la loro partecipazione. I primi studi in merito, condotti nel Regno Unito, hanno iniziato a richiamare l'attenzione sulle qualità personali richieste agli assistenti sociali secondo il punto di vista dei fruitori dei servizi. La loro testimonianza, ottenuta attraverso interviste a persone che usufruivano di un servizio di lavoro sociale, ha dimostrato che gli assistenti sociali erano maggiormente apprezzati quando fornivano sollievo attraverso la condivisione di responsabilità, il sostegno emotivo e l'orientamento nei confronti delle persone in difficoltà personale (Mayer & Timms, 1970). Uno studio più recente condotto nei Paesi Bassi ha dimostrato che le persone senza fissa dimora che usufruivano dei servizi apprezzavano maggiormente gli assistenti sociali che lavoravano con loro in un'atmosfera di sincerità e fiducia reciproca (Winter & Noom, 2003). Altri studi problematizzano gli atteggiamenti che gli stessi assumono nei confronti dei fruitori dei servizi. Ad esempio, uno studio condotto in Israele rivela che gli assistenti sociali competenti dovrebbero garantire che il supporto strumentale ed emotivo si integrino e si potenzino reciprocamente (Krumer-Nevo & Barak, 2007). Uno studio canadese ha evidenziato che le qualità più apprezzate dagli operatori sociali includono un atteggiamento di rispetto per la diversità, l'impegno per un approccio privo di giudizio, la promozione dell'autodeterminazione e dell'autonomia, la creazione di un clima di accettazione, calore e non discriminazione, il coinvolgimento attivo dei fruitori dei servizi nell'analisi critica e l'offrire opportunità di apprendimento volte ad ampliare le loro conoscenze, risorse e capacità (George, Coleman, & Barnoff, 2007). Nel Regno Unito, un'indagine sulle opinioni degli anziani ha rilevato che le persone si aspettavano che gli operatori sociali adottassero un approccio umanitario nel loro lavoro. Le caratteristiche degli assistenti sociali più apprezzate dagli anziani includevano la conoscenza dei servizi specialistici, la persistenza, l'impegno, l'affidabilità e l'accessibilità, nonché l'empatia, la comprensione e la predisposizione all'ascolto (Manthorpe, et al., 2008). Un altro studio sulle opinioni delle persone che usufruiscono dei servizi riguardo ai ruoli e alle responsabilità degli assistenti sociali ha evidenziato che le qualità personali positive associate a tali professionisti comprendevano la cordialità, il rispetto, un approccio privo di giudizio, l'ascolto attivo, il trattamento equo delle persone, l'affidabilità, l'apertura e la trasparenza, nonché un atteggiamento onesto e

comunicativo (Beresford P. , 2007). Un'indagine qualitativa sui servizi sociali specializzati nell'ambito delle cure palliative, condotta nel Regno Unito, ha riscontrato che l'elemento chiave era un rapporto di amicizia e che le qualità umane come la gentilezza, la calorosità, la compassione, l'assistenza, la sensibilità, l'empatia e la premura erano particolarmente apprezzate (Beresford, Croft, & Adshead, 2008). La qualità di un assistente sociale più apprezzata dai fruitori dei servizi è il suo atteggiamento verso il lavoro. Molti ritengono che la professione di assistente sociale vada oltre la mera occupazione. La professione di assistente sociale è più di un lavoro: i professionisti che sono stati molto lodati o apprezzati sono coloro che non si limitano a perseguire l'ottenimento di un reddito, ma dimostrano passione, dedizione e impegno nel loro operato. Le persone che usufruiscono dei servizi si aspettano che gli assistenti sociali non considerino il proprio incarico come un mero adempimento di otto ore lavorative al giorno. Piuttosto, si attendono che coloro che intraprendono questa professione abbiano entusiasmo e compassione nell'aiutare le persone. Molti hanno ribadito che il lavoro sociale dovrebbe essere trattato come un ideale o una missione, e gli assistenti sociali devono aspirare a mettere in pratica il proprio ideale e realizzare la propria missione nel loro lavoro quotidiano. Alcuni fruitori dei servizi hanno sottolineato che gli assistenti sociali che dimostrano disponibilità e iniziativa nel compiere ulteriori passi per aiutarli, anche al di là delle loro responsabilità, sono quelli che li hanno colpiti di più. Questo comportamento dimostra il loro impegno nei confronti della persona che usufruisce dei servizi. Essi si aspettano che gli assistenti sociali non si limitino a fare ciò che sono tenuti a fare, ma cerchino almeno di coinvolgere altre risorse per fornire assistenza o facciano del loro meglio per aiutare la persona in altre modalità. La maggior parte delle persone considera la capacità di costruire una relazione con loro come una qualità molto importante per un assistente sociale. Tuttavia, il significato di relazione non si riferisce semplicemente a un rapporto professionale, ma ad un tipo di relazione simile a quella amicale. Molti hanno affermato che la costruzione di un rapporto di amicizia ha contribuito notevolmente ad aumentare la loro motivazione e disponibilità a condividere i propri sentimenti ed esperienze con gli assistenti sociali. Spesso hanno condiviso che uno stile di amicizia nelle loro interazioni quotidiane ha avuto un effetto significativamente positivo nel superare le barriere nella relazione con gli assistenti

sociali e nel farli sentire liberi di esprimere ciò che desideravano comunicare (Beresford P. , 2007) (Manthorpe, et al., 2008).

Le persone che usufruiscono dei servizi hanno spesso affermato che gli assistenti sociali con i quali desideravano maggiormente entrare in contatto non erano quelli che presentavano un'immagine professionale formale, ma coloro che desideravano relazionarsi con essi in modo paritario. Hanno constatato che impegnarsi in questa relazione si è rivelato estremamente efficace nel costruire un senso di fiducia reciproca tra la persona e l'assistente sociale. Tale comportamento ha contribuito a ridurre le distanze e ad incoraggiare una comunicazione e una condivisione più approfondite. Un altro punto che emerge dalle ricerche sul campo è che i fruitori non gradiscono gli assistenti sociali con atteggiamenti autoritari. Molti hanno sottolineato che gli assistenti sociali che reputano migliori non sono coloro che forniscono soluzioni e raccomandazioni per risolvere i problemi, piuttosto coloro che si offrivano di accompagnarli o di camminare con loro – in senso lato – nell'affrontare le difficoltà o le situazioni di impotenza (George, Coleman, & Barnoff, 2007). Le persone che usufruiscono dei servizi si aspettano che gli assistenti sociali siano persone premurose, umili e disponibili, che amano lavorare con le persone quando queste sperimentano felicità, tristezza, dolore o infelicità. Alcune persone hanno affermato che gli assistenti sociali non dovrebbero limitarsi a svolgere lavoro d'ufficio. Il comportamento auspicato è che gli assistenti sociali siano desiderosi di uscire dall'ufficio e di recarsi nelle comunità per instaurare un rapporto umanistico e personale con le persone che usufruiscono dei servizi e di essere flessibili nell'adattare i servizi o gli interventi in base alle esigenze e alle situazioni particolari (Winter & Noom, 2003).

Un altro aspetto rilevante riguarda le qualità degli assistenti sociali che sono state in grado di influenzare il comportamento delle persone con le quali si relazionano. In primo luogo, la capacità di individuare e sviluppare i punti di forza e le potenzialità delle persone. Molti fruitori affermano che la differenza tra gli assistenti sociali e gli altri professionisti risiede nel fatto che i primi adottano una prospettiva positiva o basata sui punti di forza nell'osservarli. Perciò, essi apprezzano gli assistenti sociali che non si focalizzano solamente sui loro problemi o debolezze, bensì sulle loro capacità e punti di forza. Più nello specifico, alcuni fruitori dei servizi sono rimasti impressionati dagli assistenti sociali che hanno sottolineato che non erano esperti in merito ai loro

problemi, ma che erano loro stessi gli esperti delle loro situazioni. Avere una prospettiva basata sui punti di forza e sforzarsi di aiutarli a identificare, sviluppare e valorizzare i loro punti di forza e le loro potenzialità (Kwong, 2020).

Inoltre, partire dai bisogni e dalla prospettiva delle persone è stato ritenuto fondamentale da molti fruitori dei servizi, specialmente quelli più giovani. Ci si aspetta che assistenti sociali abbiano una comprensione approfondita del loro contesto specifico, della loro unicità, della loro lingua e della loro cultura, e che si mettano in sintonia con le loro situazioni al fine di comprendere e riconoscere i loro bisogni, le loro prospettive e i loro sentimenti. I fruitori dei servizi hanno sottolineato come l'attuazione degli atteggiamenti degli assistenti sociali sia cruciale per ottenere risultati positivi. Se la pratica non è adeguata, si verificano esiti negativi. Pertanto, è necessario mostrare perseveranza e assumersi le responsabilità necessarie (Poppo & Leighninger, 2008). Quando questa aspettativa non è stata soddisfatta, le persone hanno riportato esperienze negative: non hanno apprezzato gli assistenti sociali che non hanno avuto un atteggiamento serio. Sono rimaste colpite dagli assistenti sociali che non calcolano il loro tempo di lavoro e sono disposti a lavorare al di fuori degli orari d'ufficio. Hanno espresso grande ammirazione nei confronti di coloro che dedicano il loro tempo libero o privato per aiutare le persone che usufruiscono dei servizi e lavorano oltre l'orario d'ufficio, oltre a dimostrare responsabilità, sacrifici altruistici e resistenza nel perseguire i propri ideali e la propria missione lavorativa.

Per quanto riguarda l'aspetto delle conoscenze, è stato rilevato che, secondo i fruitori, gli assistenti sociali dovrebbero avere conoscenze e familiarità con le risorse sociali e comunitarie. Gli assistenti sociali dovrebbero avere una prospettiva ampia per aiutare i fruitori dei servizi a guardare le cose da prospettive diverse e a pensare fuori dagli schemi. Inoltre, le persone che usufruiscono dei servizi hanno affermato che una buona capacità di comunicazione è un'altra qualità importante che gli assistenti sociali dovrebbero possedere e che l'ascolto attivo e genuino è l'aspetto più cruciale della comunicazione. Esse riferiscono che spesso hanno notato che, se fossero state ascoltate, avrebbero avuto la sensazione di essere comprese, riconosciute e rispettate (Krumer-Nevo & Barak, 2007). Infine, i fruitori ritengono che gli assistenti sociali non debbano limitarsi a offrire trattamenti individuali. Si aspettano che gli assistenti sociali identifichino i problemi sociali, riuniscano le persone, le coinvolgano in discussioni, pianifichino azioni di

advocacy e li responsabilizzino per farli sentire in grado di poter influenzare le decisioni relative alle politiche sociali (Beresford P. , 2007). Tutti questi studi hanno contribuito a comprendere le opinioni delle persone che usufruiscono dei servizi riguardo alle qualità degli assistenti sociali e a sensibilizzare la professione di assistente sociale su ciò che i fruitori dei servizi si aspettano e desiderano dai professionisti stessi. Come appare evidente, l'aspettativa su questi professionisti è alta e la possibilità di soddisfarla è spesso influenzata da dinamiche che vanno oltre le possibilità dei singoli professionisti.

I risultati che troviamo in letteratura sollevano diverse questioni riguardanti lo sviluppo della pratica e dell'educazione nel campo del lavoro sociale. Uno dei dati più significativi che emerge è che le persone che usufruiscono dei servizi sociali si attendono che i professionisti siano in grado di considerare il lavoro sociale non soltanto come una professione. La maggior parte di esse è consapevole e riconosce il fatto che il lavoro sociale è una professione, ma a differenza di altri professionisti, si richiede agli operatori sociali di problematizzare la questione dello squilibrio di potere insito nella relazione d'aiuto. Le implicazioni di questa osservazione emergono nel momento in cui viene evidenziato che i professionisti tendono a concentrarsi sulla progressione dello status sociale e della posizione quando il lavoro sociale diviene eccessivamente professionalizzato (Kam, 2017). In altri termini, si sostiene che nel perseguire posizioni sociali simili o paragonabili ad altre professioni, la professione degli assistenti sociali sarà spinta a enfatizzare la propria conoscenza professionale e l'utilizzo della propria autorità, andando così a rafforzare lo squilibrio di potere tra gli assistenti sociali e le persone che usufruiscono dei servizi, creando un maggior vincolo di dipendenza (Olson, 2007). Le opinioni dei fruitori indicano che il loro desiderio è interfacciarsi con professionisti che mirano ad avere uno status di parità con loro, che siano disposti ad accompagnarli e ad ascoltare le loro storie, che siano in grado di aiutarli a identificare e sviluppare i loro punti di forza (Ferguson, 2008).

Uno studio ha riportato che le persone traggono i maggiori benefici quando gli assistenti sociali controllano il loro potere professionale e forniscono spazio e opportunità ai fruitori, di modo che essi possano far emergere aspetti della loro vita e delle loro storie di vita (Ylvisaker, 2011). Allo stesso modo, uno studio australiano ha identificato l'importanza di ascoltare i punti di vista delle persone senza dimora per valutare se le costruzioni dominanti del lavoro sociale offrissero loro servizi e interventi adeguati

(Zufferey & Kerr, 2004). I risultati degli studi enunciati pongono una domanda significativa sulla direzione dello sviluppo della professione di assistente sociale. Le risposte a questa domanda indicano che gli assistenti sociali devono essere consapevoli delle caratteristiche speciali che aiuteranno a differenziare la loro professione da altre professioni. In particolare, indicano che la professione non dovrebbe enfatizzare la valorizzazione di autorità professionale e di status sociale. Al contrario, essa dovrebbe ricordare e incoraggiare gli assistenti sociali a mettere da parte l'autorità, ad imparare a condividere il potere con le persone che usufruiscono dei servizi e aumentare la loro disponibilità a svolgere il ruolo di alleati, al fine di sviluppare con i fruitori un rapporto paritario e di partnership (Kam, 2017). L'implicazione per la pratica professionale è che gli assistenti sociali dovrebbero agire in modo diverso rispetto ad altri professionisti che si relazionano con i fruitori in modo formale, distante e gerarchico. George ed altri, attraverso il loro studio, mostrano inoltre che le persone che usufruiscono dei servizi si sentono più responsabilizzate se gli assistenti sociali evidenziano il loro essere i massimi esperti delle loro vite (George, Coleman, & Barnoff, 2007).

Come già detto, una pratica efficace richiede rapporti informali, avvicinabili, umanistici, paritari, reciproci, premurosi e che utilizzino lo stesso linguaggio e tono dei fruitori. A tal proposito, rileva sottolineare l'accezione positiva della nozione di amicizia (Beresford, Croft, & Adshead, 2008) e lo studio condotto in Israele nel quale viene evidenziato come i fruitori dei servizi apprezzino il fatto che l'assistente sociale si ponga più come un amico che come un esperto (Ribner & Knei-Paz, 2002). Questi risultati dimostrano che essi ritengono molto importanti le relazioni nelle quali non sperimentano lo squilibrio di potere e la distanza che tendenzialmente caratterizza l'interazione con un professionista di livello superiore al loro, questo a prescindere dal contesto culturale di provenienza. La nozione di relazione amicale ha anche implicazioni significative nel determinare come aiutare gli assistenti sociali a mantenere un confine flessibile, permeabile e dinamico, a mantenere una relazione connessa e inclusiva e a promuovere la reciprocità e l'inclusione quando si relazionano con le persone che usufruiscono dei servizi (O'Leary, Tsui, & Ruch, 2013). Piuttosto che mantenere la distanza, le relazioni di tipo amicale sono caratterizzate da legami di affetto, reciprocità e uguaglianza. Trovare il modo di costruire relazioni di amicizia è particolarmente importante per i nuovi assistenti sociali, che probabilmente sono incerti sui confini della

loro pratica; portare avanti quest'attività risulta quindi particolarmente rilevante per la loro crescita professionale.

1.4.3 Le conseguenze di un nuovo managerialismo sull'operato degli assistenti sociali

Le culture del neoliberismo e del nuovo managerialismo, che hanno causato drastici cambiamenti in molti sistemi di assistenza sociale, persistono (Ferguson, 2008). La tendenza alla privatizzazione dell'assistenza sociale ha comportato riduzioni nel sostegno statale alla fornitura dei servizi. Gli amministratori hanno adottato un approccio basato su un managerialismo nella gestione dei servizi e sono preoccupati principalmente di soddisfare i requisiti stabiliti dagli standard di qualità e risolvere problemi di acutezza (Kam, 2014). Gli assistenti sociali che operano in questo contesto difficile per adempiere ai requisiti amministrativi e agli indicatori di prestazione del servizio si trovano sotto una notevole pressione (Lai & Chan, 2009). Come abbiamo già ampiamente rilevato, i fruitori dei servizi non si aspettano che gli assistenti sociali si concentrino unicamente sull'espletamento dei compiti amministrativi, bensì reclamano che essi si dedichino anche e soprattutto per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, investendo il loro tempo per stabilire un rapporto personale ed empatico con i fruitori dei servizi. Queste aspettative generano due problematiche. In primo luogo, il cambiamento delle aspettative che aumenta le pressioni sugli assistenti sociali che operano all'interno del modello manageriale di erogazione dei servizi può portare al rischio di burn-out causato da carichi di lavoro pesanti e da un elevato numero di richieste. Il secondo problema, potenzialmente correlato al primo, è la trasgressione dei confini professionali degli assistenti sociali che cercano di costruire le relazioni di amicizia. Com'è ormai chiaro, rendere più flessibili i confini professionali e lavorare come alleati dei fruitori dei servizi è fondamentale per ridefinire l'ambito della pratica ed i suoi limiti. Allo stesso tempo, la loro formazione professionale è basata sulla consapevolezza di non essere amici dei fruitori nello stesso modo in cui lo sono altri individui. In altri termini, bilanciare le aspettative delle persone e le richieste degli amministratori rappresenta una questione molto delicata, che può portare a trasgredire i confini professionali (Kam, 2017).

In conclusione, da quanto visto emerge che i fruitori dei servizi sono in grado di esprimere dettagliatamente i loro punti di vista riguardo a ciò che determina la qualità degli assistenti

sociali e che il riconoscimento e la valorizzazione di tali punti di vista genera messaggi validi per un'efficace pratica del lavoro sociale. Per progredire in questa direzione, è fondamentale definire in modo esaustivo le qualità ideali degli assistenti sociali, tenendo pienamente conto della prospettiva delle persone, e ponendo maggiore enfasi sullo sviluppo di tali qualità durante il percorso formativo dei futuri assistenti sociali. Inoltre, è pacifico ritenere che gli assistenti dovranno mantenersi costantemente aggiornati riguardo ai cambiamenti nelle prospettive delle persone che usufruiscono dei servizi. Le tendenze sociali stanno generando ovunque aspettative mutevoli: il lavoro sociale non è immune da queste pressioni e mantenere uno stretto legame con i fruitori e dare loro voce nello sviluppo è fondamentale per garantire l'efficacia dell'operato degli assistenti sociali (Kam, 2017). Considerare il punto di vista delle persone che usufruiscono dei servizi è un mezzo tramite il quale l'assistente sociale può continuare a differenziarsi da altri professionisti e può spingere gli amministratori e i dirigenti del settore sociale a rendersi conto degli effetti negativi del managerialismo nell'erogazione dei servizi di assistenza sociale (Ferguson, 2008). È forte il richiamo per gli assistenti sociali a dedicarsi con forza a fornire l'opportunità di esprimere le loro opinioni alle persone, ascoltando le loro voci e ponendo la loro prospettiva al centro della pratica del lavoro sociale.

CAPITOLO II: IL COINVOLGIMENTO DELLA PERSONA NELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DEL COMUNE DI SPOLTORE

2.1 Premesse

Nell'ambito della valutazione dei servizi, la percezione dei fruitori riveste indubbiamente un aspetto di rilevanza. Tuttavia, è noto come tale percezione sia soggetta a significative critiche in merito alla sua affidabilità e validità, necessitando quindi di misure atte a migliorarne tali aspetti. Inoltre, questa valutazione viene spesso effettuata con risorse molto limitate. Coloro che si sono seriamente impegnati nell'impresa di misurare la soddisfazione dei fruitori dei servizi conoscono bene le difficoltà connesse a tale processo: sarebbe metodologicamente scorretto considerare la dichiarazione di soddisfazione soggettiva come unico criterio. Ogni persona che usufruisce dei servizi può avere solo una visione parziale, limitata, relativamente informata e psicologicamente condizionata delle prestazioni ricevute (Altieri & Luison, 1997). Esistono aspetti oggettivi ovvero organizzativi che influenzano la qualità della prestazione fornita e che incidono sulla professionalità degli operatori, sulla diffusione delle informazioni, sulla condivisione degli obiettivi, sulla definizione di buone prassi. Tali aspetti non possono essere trascurati se si intende effettuare una valutazione metodologicamente corretta. La qualità di un servizio è anche il risultato di un complesso sistema organizzativo che ne determina la fornitura; parlare di valutazione senza affrontare tale complesso sistema di erogazione porta a correre il rischio di esprimere un semplice giudizio di adeguatezza, rinunciando all'obiettivo di migliorare il servizio stesso (Pierucci & Serio, 2007). Il compito della valutazione consiste nel rendere espliciti ed intelligibili i giudizi. In questa prospettiva, parlare di valutazione significa fare riferimento ad un processo più complesso della semplice misurazione in cui intervenire al fine di:

- identificare tecniche e strumenti che possano consentire alle persone che usufruiscono dei servizi di definire i propri criteri di valutazione;
- guidare le persone che usufruiscono dei servizi nel definire i propri criteri di giudizio;

- rendere le informazioni valutative utili per lo sviluppo concreto dei processi decisionali.

Lo sviluppo di questo processo richiede l'impiego di competenze relative all'analisi delle dinamiche organizzative e del potere, le quali spiegano il comportamento strategico degli attori sociali. È altresì necessario utilizzare una varietà di tecniche e strumenti di ricerca, sia qualitativi che quantitativi (Bertin, 1996). Alla luce di quanto affermato, la valutazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) richiede la considerazione di tutte le parti coinvolte nello stesso. Nel presente lavoro, il cui scopo è identificare alcuni aspetti migliorabili che richiedono interventi di progettazione e azioni concrete, si intende sottolineare l'importanza di non escludere dal processo di valutazione le persone.

2.2 Alcune caratteristiche del Servizio di Assistenza Domiciliare

Il sistema attuale dei servizi socio-assistenziali per la popolazione anziana e le loro famiglie si caratterizza per l'esistenza di tre diverse tipologie di intervento: residenziale, semiresidenziale e, appunto, domiciliare. L'assistenza domiciliare presenta complessità particolari che la distinguono in modo significativo sia dai servizi residenziali che da quelli semiresidenziali. Possiamo identificare alcune di queste caratteristiche: gli operatori svolgono il loro lavoro sul territorio e si spostano tra il domicilio di una persona che usufruisce dei servizi e un altro, pertanto la distribuzione geografica delle persone che usufruiscono dei servizi è significativa; le persone che usufruiscono dei servizi hanno accessi diversificati nei giorni della settimana e nelle diverse fasce orarie del giorno; alcune prestazioni devono essere svolte in specifiche fasce orarie; può accadere che i fruitori esprimano una preferenza nell'essere assistite da determinati operatori, ovvero di non essere assistite da determinate categorie di persone (operatori di sesso maschile o femminile, italiani o stranieri, e così via). Da questa prima panoramica si evince chiaramente che quello in questione è un servizio in cui gli aspetti di flessibilità e adattamento alle richieste delle persone che ne usufruiscono costituiscono uno degli elementi fondamentali per la percezione della qualità. Più nello specifico, il servizio SAD ha lo scopo di favorire il mantenimento della persona anziana/disabile nel proprio nucleo familiare o comunque nel normale contesto sociale, assicurandogli interventi socio-assistenziali diretti a prevenire o rimuovere situazioni di bisogno, di emarginazione e di

disagio, mediante un complesso di servizi sociali coordinati ed integrati sul territorio anche con i servizi sanitari di base. Al servizio SAD sono demandate le seguenti prestazioni: promozione della socializzazione; azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui la persona possa sentirsi utile e pienamente coinvolta; cura della persona e dell'abitazione; preparazione pasti; prestazioni di lavanderia; disbrigo di commissioni senza uso di mezzi di trasporto; quant'altro si convenga necessario fra il Servizio Sociale, gli operatori e le richieste dell'assistito (ADS 16, 2022). Il servizio è rivolto a: disabili per i quali sia stata accertata una minorazione tale da ridurre l'autonomia personale ai sensi della Legge n. 104/92, privilegiando i portatori di handicap che vivono da soli; anziani soli o in coppia non autosufficienti (o parzialmente non autosufficienti); anziani inseriti in nuclei familiari in condizioni economiche precarie (ISEE sotto una determinata soglia); persone che vivono in particolare stato di necessità (ADS 16, 2022). La modalità di accesso consiste nella presentazione di apposita istanza, corredata della documentazione utile, alla quale segue una valutazione del bisogno assistenziale che avviene ad opera dell'assistente sociale, nella quale è previsto in primo luogo il diniego o l'accettazione dell'istanza e in secondo luogo, solo nel caso di accettazione, viene indicato l'ammontare orario di assistenza di cui si potrà usufruire settimanalmente.

Un studio condotto in Gran Bretagna ha individuato le richieste principali dei fruitori dei servizi nei confronti di un servizio domiciliare: instaurare una relazione positiva con gli operatori; l'essere assistiti da un operatore che sia affidabile, puntuale e gentile; competenza nell'offrire aiuto; continuità dallo stesso operatore piuttosto che avvicendamento di più operatori (Ovretveit, 2007). Se i servizi residenziali si stanno orientando sempre più verso una maggiore flessibilità, per il SAD diventa fondamentale aumentare la professionalità, la codificazione e la standardizzazione delle prestazioni, prestando attenzione alle relazioni e alla professionalità degli interventi, nonché garantendo stabilità nei programmi di lavoro e negli orari. Concentrarsi esclusivamente su un unico aspetto relativo alla qualità del servizio fornito (adattabilità/flessibilità da un lato, standardizzazione/professionalità dall'altro) porterà inevitabilmente a un'erogazione del servizio insoddisfacente e a una qualità non allineata alle aspettative dei fruitori dei servizi e delle loro famiglie. La sfida consiste nel trovare il giusto equilibrio tra questi aspetti (Pierucci & Serio, 2007).

La stabilità dell'operatore nel servizio appare ormai uno dei requisiti più importanti sottolineato con forza sia dai capitolati di gara per l'appalto del servizio, sia dai criteri di accreditamento. La situazione dell'occupazione nei servizi domiciliari agli anziani, al contrario, non appare sotto questo punto di vista particolarmente incoraggiante (Frey & Pappadà, 2004). Negli ultimi anni si è passati dalla gestione diretta da parte degli Enti Locali, dove a fronte di un'alta stabilità del personale impiegato si trovava un'alta rigidità nel suo utilizzo, all'appalto e accreditamento di tali servizi; il che ha portato da un lato ad una forte flessibilità del servizio offerto, dall'altro ad una rilevante rotazione del personale impiegato. In genere, i lavoratori del settore pubblico vantano delle condizioni di lavoro migliori, hanno dei contratti a durata indeterminata e prestano il loro servizio in orari d'ufficio. Tuttavia, il fabbisogno di flessibilità sia da parte della domanda che da parte dell'offerta di lavoro, ha esteso l'orario in cui si presta il servizio ed ha intensificato il ricorso a contratti part time. I lavoratori del settore privato sono lavoratori dipendenti, collaboratori, oppure soci lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario. Nella maggior parte dei casi si tratta di operatrici donne che svolgono il loro lavoro in un arco temporale che va dalle 7 alle 22 (Pappadà & Baldauf, 2004). Si è detto che ogni fruitore vorrebbe essere assistito sempre dallo stesso operatore. Questa modalità di erogazione del servizio presenta alcune problematiche: risulta difficile il confronto tra operatori riguardo alle modalità di gestione dell'intervento presso la persona, poiché ogni operatore conosce principalmente i propri assistiti; è molto più probabile che si verifichi un coinvolgimento extra professionale dell'operatore con la persona; vi è una maggiore probabilità di crearsi disparità tra gli operatori in termini di carichi di lavoro. Questi motivi sono considerati sufficienti dalla maggior parte degli enti⁴ appaltanti per promuovere una rotazione degli operatori tra i fruitori dei servizi (Ranci, 2003).

Di grande importanza appare il ruolo delle assistenti sociali, il loro livello di coinvolgimento e partecipazione alla gestione complessiva del servizio di assistenza domiciliare. Del resto, l'assistente sociale è una figura professionale specializzata nei vari settori delle scienze sociali, psicologiche e dell'organizzazione dei servizi con il preciso compito di progettare interventi, costruire relazioni di aiuto capaci di rispondere ai reali

⁴ Come si vedrà nella parte più operativa, il Comune di Spoltore non opta per la rotazione del personale che eroga il servizio. Ogni persona riceve il servizio da un solo operatore.

bisogni delle persone e di valutare l'efficacia delle azioni proposte (Pierucci & Serio, 2007). L'assistente sociale valuta le domande per l'accesso dei cittadini al sistema dei servizi, le situazioni di bisogno, gli esiti dei propri progetti, i servizi che deve coordinare, e così via (De Ambrogio, Bertotti, & Merlini, 2006). Nonostante la valutazione faccia parte del mandato istituzionale dell'assistente sociale, non sempre tale attore viene coinvolto nelle prassi di valutazione e non sempre le prassi valutative dei servizi, ed in particolare dei SAD, esaminano con la dovuta attenzione, anzi spesso trascurano completamente, il ruolo, le funzioni e i comportamenti organizzativi di tale figura professionale. Occorre sottolineare che il ruolo professionale dell'assistente sociale e la modalità con cui esso viene effettivamente agito non possono non avere conseguenze circa la qualità del servizio offerto. Valutare un SAD senza considerare come si colloca questo fondamentale attore dell'erogazione appare un errore grave, al quale porre rimedio attraverso valutazioni partecipative (Bezzi, 2007).

2.3 Descrizione del problema ed obiettivo della ricerca

Ad oggi in Italia ci troviamo di fronte a quella che viene definita emergenza anziani: come emerge dall'Osservatorio terza età, nel 2030 raggiungeranno quasi i 16 milioni (Ageing Society, 2022); secondo Eurostat, l'Italia è il paese che invecchia più velocemente in tutta Europa (Eurostat, 2019). Sul totale della popolazione anziana, il 22,2% non è autosufficiente (Fosti et al, 2017), mentre la restante parte si divide tra anziani attivi e in buona salute e quelli che si trovano in una situazione di autonomia precaria, legata al permanere di determinate condizioni fisiche, intellettive e sociali. La qualità della cura che ricevono le persone non autosufficienti⁵ è un argomento di interesse individuale, collettivo e statale. Questo non soltanto per ragioni economiche, ma anche perché gli effetti della qualità della cura producono delle esternalità che giovano sia all'interessato che ai suoi familiari. Nel corso degli anni, l'assistenza domiciliare alle persone non autosufficienti è diventata il principale approccio assistenziale adottato sia per contrastare il rischio dell'istituzionalizzazione che per garantire una migliore qualità della vita. Alla luce del fatto che la permanenza nella propria abitazione rappresenta un

⁵ La non autosufficienza coinvolge principalmente la popolazione anziana, ma non solo. Vanno pertanto presi in considerazione tutte le persone non autosufficienti, a prescindere dalla questione anagrafica.

elemento importante per il mantenimento di un buon livello di autonomia e integrazione sociale per la persona non autosufficiente, le misure di intervento domiciliare costituiscono uno dei pilastri delle politiche sociali a loro favore.

A partire dal framework teorico ampiamente discusso nei capitoli precedenti e tenendo conto della limitatezza delle risorse temporali e materiali a disposizione, l'obiettivo di questa indagine sociale è esaminare sia la qualità percepita dai fruitori del SAD sia la loro capacità di fornire contributi alla progettazione e/o implementazione dello stesso, al fine di migliorarlo. La domanda di ricerca alla quale si intende rispondere è: il coinvolgimento diretto dell'interessato nel processo di valutazione e implementazione del servizio SAD può contribuire al miglioramento dello stesso? L'ipotesi di chi scrive è che il coinvolgimento dei diretti interessati, così come evidenziato dai numerosi scenari precedentemente analizzati, può contribuire in modo positivo alla fornitura dei servizi.

2.4 Metodologia

Nell'ambito della redazione del progetto di ricerca, si è scelto di includere esclusivamente le persone con una lucidità cognitiva adeguata, cioè coloro che presentano solamente patologie fisiche che limitano l'autosufficienza. È noto che intervistare i non autosufficienti è difficile, perciò di solito si intervistano i caregiver. In questi casi c'è un problema di validità interna, oltre che quello di validità esterna che è molto comune alla ricerca qualitativa. Per ovviare a ciò si potrebbe prevedere una parte di osservazione, che ovviamente sarebbe complicata dato che essa dovrebbe farsi a casa delle persone. In questi casi si dice c'è un problema di “apertura del campo” (Corbetta, 2015). Per ovviare a questo limite e per motivazioni legate alla scarsità di risorse a disposizione, si è scelto di non intervistare i caregiver dei fruitori del SAD con lucidità cognitiva compromessa, anche al fine di concentrarsi esclusivamente sul punto di vista dei beneficiari diretti. Al netto dei fruitori privi di lucidità cognitiva, il numero di persone residenti nel Comune di Spoltore⁶ che usufruiscono del servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ammonta a 19. Tra questi, vi sono 12 donne e 7 uomini. Il team di ricerca è composto dallo scrivente e dall'assistente sociale responsabile del servizio SAD, la

⁶ Il Comune di Spoltore è situato nella provincia di Pescara, in Abruzzo. La popolazione residente è di circa 19 mila persone.

dott.ssa Grilli. Si è deciso di adottare un approccio qualitativo, utilizzando interviste semi-strutturate come strumento di indagine. A causa dell'impossibilità di dedicare del tempo esclusivamente all'attività di ricerca, le interviste sono state condotte telefonicamente: i membri del team hanno effettuato le interviste durante l'orario lavorativo (dott.ssa Grilli) e durante lo svolgimento del tirocinio professionalizzante e dell'attività lavorativa per quanto riguarda chi scrive (al tirocinio è susseguita l'assunzione, tramite una cooperativa esterna, presso l'Ufficio di Piano situato nello stesso Comune⁷). Questa situazione non ha consentito di effettuare visite domiciliari presso ciascun partecipante. L'intero campione è stato sottoposto a un'intervista che ha coperto i medesimi ambiti di interesse, utilizzando una traccia che conteneva solamente gli argomenti principali da problematizzare. Questo approccio è stato adottato al fine di evitare di vincolare eccessivamente gli intervistati e di lasciare il massimo spazio possibile alla relazione interpersonale. Tuttavia, è importante notare che questo tipo di approccio comporta una limitazione in termini di oggettività e generalizzabilità dei dati rilevati. Va sottolineato, tuttavia, che anche nel caso in cui si fosse adottato un approccio quantitativo, l'intervistato sarebbe stato costretto a scegliere una risposta tra un insieme predefinito di opzioni, il che avrebbe comportato comunque una limitazione della platea dei dati rilevabili. Considerando l'importanza che si riconosce alle relazioni con le persone, si è scelto di adottare l'approccio che le mette maggiormente in risalto. Gli aspetti indagati riguardano la percezione della qualità del servizio ed i feedback relativi ai seguenti concetti: il numero di ore di assistenza ricevute; la relazione tra l'assistente familiare e il beneficiario; l'efficacia del servizio di assistenza familiare (organizzazione e gestione del servizio); l'assenza di rotazione tra gli operatori che erogano il servizio. Si è deciso di non indagare in merito al contributo dell'assistente sociale al fine di evitare possibili risposte di cortesia influenzate dal coinvolgimento diretto della figura professionale nell'indagine. La facilità di accesso al campo di ricerca non ha richiesto né l'intervento di mediatori né la difficoltà nel conquistare la fiducia dei "guardiani" (Cardano, 2011). La presenza di relazioni preesistenti rispetto all'inizio dello studio è risultata un elemento positivo (Semi, 2010). Ciò è stato possibile grazie alla partecipazione della dott.ssa Grilli.

⁷ Il Comune di Spoltore è Ente Capofila di Ambito Distrettuale Sociale, nello specifico dell'ADS N. 16 – Metropolitan.

Al fine di operativizzare le informazioni emerse dalle interviste sono state adottate due diverse strategie metodologiche. Per quanto concerne la valutazione del servizio sono state utilizzate variabili binarie, una per ogni concetto esaminato durante le interviste. Ad ogni variabile è stato assegnato il valore 1 qualora l'intervistato manifestasse soddisfazione riguardo a quell'aspetto specifico, mentre è stato assegnato il valore 0 nel caso opposto. Per quanto riguarda i feedback, sono stati presi in considerazione solo quelli provenienti da almeno 5 intervistati, ciò al fine di considerare solo quelli rilevanti per una fetta considerevole dei beneficiari. Includere tutti i feedback avrebbe potuto fornire un quadro più realistico, ma allo stesso tempo avrebbe lasciato al lettore un margine di interpretazione dei risultati troppo ampio. Dato che l'obiettivo dell'indagine è anche – e soprattutto – quello di fornire all'amministrazione un punto di partenza concreto dal quale potersi muovere per realizzare possibili miglioramenti, si è preferito fornire uno spettro di opinioni più limitato ma allo stesso maggiormente rappresentativo delle istanze più frequentemente provenienti dai fruitori del SAD. La ricerca è durata otto settimane, da inizio aprile a fine maggio 2023. La prima settimana è stata dedicata alla stesura del progetto e alla pianificazione della ricerca, la parte centrale (5 settimane) è stata dedicata alla conduzione delle interviste e le ultime due settimane sono state dedicate all'analisi dei dati ed alle conclusioni.

2.5 I risultati della ricerca ed i suoi limiti

Dai dati acquisiti tramite interviste emergono valutazioni estremamente positive riguardanti l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare. Per quanto riguarda il primo concetto, ovvero l'efficacia del servizio, il campione ha manifestato livelli di soddisfazione estremamente elevati. Infatti, praticamente tutti i partecipanti si dichiarano soddisfatti. I dati raccolti rivelano che il fatto che il campione ha mantenuto relazioni continue con le stesse operatrici rappresenta un fattore determinante per la stabilità della persona. Riuscire a mantenere la continuità relazionale tra la persona e l'operatrice è un compito di estrema importanza per gli organizzatori del servizio, in quanto affermano che ciò costituisce una condizione decisiva per il successo del servizio di cure familiari e per ottenere una maggiore efficacia nel soddisfare i bisogni delle persone in stato di difficoltà. La continuità di erogazione da parte delle stesse operatrici comporta la formazione di

rapporti più stabili e un aumento della fiducia da parte dei fruitori del servizio, i quali, al contrario, potrebbero sentirsi poco stimolati dall'eccessiva rotazione del personale. Pertanto, è pacifico affermare che, quando la relazione tra operatrice e beneficiario è positiva, quest'ultimo preferisce un servizio che non preveda una rotazione degli operatori. È stato chiesto al campione di valutare la qualità della relazione instaurata con gli assistenti familiari durante la fornitura delle prestazioni. Per garantire una maggiore soddisfazione dei fruitori e l'instaurarsi di un solido rapporto di fiducia, è fondamentale che vi sia reciproco rispetto e comprensione. Tutti i partecipanti al campione si dichiarano soddisfatti della relazione con l'operatrice. A conferma di ciò, nessuno di loro ha richiesto un cambio di assistente. Oltre alla soddisfazione, molti hanno aggiunto che l'instaurazione di un rapporto positivo è l'aspetto più importante del servizio, che va oltre l'efficienza nell'esecuzione delle mansioni previste. Nessuno degli intervistati giudizi negativi. L'unico concetto esaminato su cui si registra un'unanime mancanza di soddisfazione è, com'era prevedibile, quello relativo all'ammontare orario settimanale. Su questo aspetto tutti i fruitori desidererebbero avere a disposizione più ore settimanali. Rileva sottolineare che il regolamento comunale dei servizi sociali prevede un massimo di 8 ore settimanali, le quali vengono assegnate solo nelle situazioni in cui vi è un alto bisogno assistenziale ed una scarsa rete di supporto familiare. Non sorprende quindi che si sia riscontrata un'unanime insoddisfazione su questo punto.

Come accennato in precedenza, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di fornire suggerimenti per apportare modifiche al servizio al fine di migliorarlo. Per le motivazioni descritte nella sezione metodologica, di seguito riportiamo solo i suggerimenti più frequenti. Tutti i partecipanti desidererebbero avere più ore di servizio, 6 di loro vorrebbero che le pulizie fossero svolte in modo più approfondito, mentre 8 hanno evidenziato il desiderio che le operatrici si dedichino maggiormente alla promozione della socializzazione ed a stimolare le attività che consentano loro di sentirsi utili o comunque coinvolti in un contesto sociale. Tra le tre aree di feedback raccolti, questa risulta essere la più rilevante e merita una riflessione più approfondita per individuare le possibili migliorie da apportare al servizio. Ciò perché evidenzia come le persone non autosufficienti, a qualsiasi età, non smettono di desiderare relazioni e di voler partecipare a contesti sociali. Inevitabilmente, questi feedback portano a riflessioni importanti e non devono essere considerati superficialmente. Nonostante i risultati dell'indagine siano

molto positivi, è evidente che i fruitori del servizio sentono la necessità di far sentire la propria voce.

Infine, va fatto almeno un accenno ai limiti dell'indagine. Se si è cercato di evitare di incappare nel limite della validità interna attraverso la scelta di non intervistare i caregiver, poco si è potuto fare per quanto riguarda il carattere della generalizzabilità. L'immersione diretta dei ricercatori solleva il problema dell'oggettività della ricerca: il coinvolgimento in prima persona potrebbe comportare un'interpretazione eccessivamente soggettiva della realtà. Come sostiene Corbetta, la ricerca qualitativa cerca di comprendere piuttosto che spiegare, perciò è molto difficile che la comprensione di un particolare contesto possa essere estesa ad altri, anche se soltanto leggermente diversi (Corbetta, 2015). Ciò comporta necessariamente un difetto di generalizzabilità dell'indagine. Per quanto riguarda la riflessione all'interno della parte metodologica relativa alla possibilità di effettuare una parte di osservazione, essa avrebbe potuto essere realizzata da una ricercatrice esterna, non conosciuta dai fruitori, che si sarebbe potuta presentare come operatrice in affiancamento. Ciò avrebbe consentito di ottenere informazioni ed osservare aspetti non osservabili attraverso un'intervista, soprattutto se telefonica. Di contro, questa prassi avrebbe sollevato problemi etici che avrebbero dovuto essere considerati durante la fase di stesura del progetto di ricerca (Cancellieri, 2013).

Infine, rileva sottolineare che, data la specificità del settore, ottenere informazioni valide sulla valutazione del servizio da parte dei fruitori può rappresentare una grossa sfida. Le ricerche con il medesimo oggetto di studio reperibili in letteratura evidenziano che diversi fattori giustificano la loro tendenza ad indicare alti livelli di soddisfazione (Bauld, Chesterman, & Judge, 2001). Anche se potenzialmente insoddisfatti dal servizio ricevuto, i fruitori tendono a fornire la risposta che pensano l'intervistatore voglia sentirsi dare. Quest'ultimi potrebbero pensare che sia moralmente poco corretto e inopportuno criticare, attraverso la fornitura di risposte che attestano insoddisfazione, il servizio di cui beneficiano ed il personale che li assiste durante lo svolgimento delle prestazioni. Generalmente, e come abbiamo anche visto, gli studi su questo tipo di servizi registrano alta soddisfazione soprattutto in quelli nei quali le relazioni tra persona ed assistente familiare sono molto profonde e assumo grande significato per la persona oggetto di analisi (Kam, 2017). È difficile, dunque, mostrare insoddisfazione verso un contatto così personale, essere sleali verso quegli operatori da cui, spesso, si è dipendenti. L'alta

soddisfazione registrata, dunque, potrebbe essere l'effetto diretto della paura che le persone provano nel fornire una risposta di insoddisfazione, poiché convinti possa avere delle ripercussioni sulla loro posizione di beneficiari.

2.6 Considerazioni finali

Il progressivo invecchiamento della popolazione e la sempre più limitata disponibilità di risorse pubbliche destinate al finanziamento delle strutture residenziali di sostegno per le persone non autosufficienti (soprattutto gli anziani) hanno portato a un inevitabile potenziamento del sistema dei servizi domiciliari. Nel contesto attuale dei servizi rivolti alle persone, il SAD rappresenta, senza dubbio, una delle componenti più importanti delle politiche e degli interventi sociali per le persone non autosufficienti (Facchini, 2003). La domiciliazione dell'assistenza e della cura è considerata un fattore chiave per preservare la dignità della persona e riconoscere i suoi diritti di cittadinanza, consentendo contemporaneamente alle reti familiari e affettive di mantenere il proprio ruolo e la propria presenza senza oneri eccessivi in termini di sforzo fisico, emotivo e temporale. Tuttavia, l'erogazione di tale servizio presenta alcune criticità. La legge 328 del 2000 ha attribuito alle Regioni la responsabilità di pianificare in modo generale e definire le linee guida, mentre i Comuni hanno la responsabilità di organizzare e fornire i Servizi Sociali. Pertanto, gli interventi domiciliari dipendono dagli Enti locali, che possono offrire diverse prestazioni direttamente tramite i propri servizi, tramite l'affidamento di attività a terzi o attraverso l'accreditamento. Negli ultimi anni, si è consolidata la pratica di esternalizzare alcuni servizi a fornitori privati. I Comuni, riducendo la loro diretta erogazione di prestazioni, si sono dedicati sempre di più a finanziare, regolare e coordinare le prestazioni fornite da terzi. Se ciò, da un lato, ha indubbiamente favorito un'ampia offerta di servizi nell'ambito dell'assistenza e della cura, dall'altro non è riuscito a garantire in modo adeguato il perseguimento dell'obiettivo della qualità della vita dell'assistito e della sua famiglia. Pertanto, sulla base della letteratura in materia, si ritiene opportuno fornire alcune indicazioni generali per l'organizzazione di un Servizio di Assistenza Domiciliare che miri a prendersi cura dei suoi fruitori nel modo più completo possibile e a promuovere un'adeguata ecologia del *caring* (Ingrosso, 2007). In base ai fruitori presenti sul territorio, è necessario suddividere quest'ultimo in aree di dimensioni adeguate, in modo

da poter assistere un numero appropriato di persone attraverso il lavoro di un numero di operatori altrettanto appropriato. La disponibilità di un numero adeguato di operatori consente di effettuare una rotazione che sia adeguata ma non eccessiva, al fine di mantenere un livello di qualità appropriato per le persone assistite. Al fine di non rendere eccessivamente rigido il sistema, è altrettanto utile mantenere una certa permeabilità tra le aree confinanti, in modo da poter gestire eventuali sostituzioni o casi di urgenza. Inoltre, è preferibile una gestione a piccoli gruppi. Con questa organizzazione, la gestione del servizio si trasforma in una gestione di diversi SAD più limitati, che possono avere specificità determinate dalle caratteristiche dei fruitori. Infine, la gestione della flessibilità e della partnership. Per quanto riguarda la prima, se non gestita correttamente può portare a conseguenze negative sulla qualità del servizio. Sulla seconda, l'ente appaltante non può considerarsi estraneo al sistema di erogazione del servizio (ed alla sua qualità) solo perché lo ha appaltato a terzi. Questo perché è proprio l'ente appaltante che, attraverso i propri atti amministrativi, determina molte scelte significative per il SAD stesso.

Attraverso l'analisi dei dati ottenuti dalla ricerca, è plausibile sostenere che il Comune di Spoltore disponga di informazioni rilevanti da utilizzare al fine di sviluppare miglioramenti del servizio e promuovere una rete di collaborazione più efficace con gli enti coinvolti nell'organizzazione e nella gestione dello stesso. Guardando da una prospettiva più ampia, è possibile rilevare che la ricerca ha attirato l'attenzione di vari attori interessati e che potrebbe avere effetti positivi. Tuttavia, non si può garantire che verranno effettivamente apportate modifiche al servizio, poiché ciò dipende da diversi fattori tra cui la volontà politica e le limitate risorse economiche a disposizione dei Comuni. Ciò che riveste maggiore importanza, specialmente per quanto riguarda l'indagine, è che l'ipotesi iniziale, ovvero l'idea che il coinvolgimento attivo delle persone interessate nei processi di valutazione e progettazione possa contribuire positivamente alla fornitura dei servizi, ha trovato riscontro positivo.

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Alla luce di quanto finora, emerge chiaramente che il coinvolgimento attivo delle persone nel mondo dei servizi sociali apporta un contributo significativo allo sviluppo e all'evoluzione della professione. L'adozione di una prospettiva centrata sulla persona non solo valorizza l'individualità e la dignità di ciascun individuo, ma promuove anche una collaborazione più efficace tra gli assistenti sociali e le persone a cui rivolgono la propria attenzione. Nella parte sperimentale dell'elaborato si è indagato sulla soddisfazione delle persone che beneficiano del servizio SAD erogato dal Comune di Spoltore e, contestualmente, si sono raccolti i loro preziosi feedback. Questo processo partecipativo ha fornito un'opportunità unica per comprendere le loro esperienze, ascoltare le loro voci e cogliere le sfumature delle loro necessità. Attraverso un dialogo aperto e una condivisione di prospettive, si è riusciti ad ottenere delle informazioni con le quali si potrebbero elaborare interventi sociali più mirati ed efficaci. Inoltre, si è riscontrato che il coinvolgimento attivo delle persone nel processo di formazione degli assistenti sociali offre benefici sia agli studenti che alle persone stesse. La conoscenza diretta delle esperienze, delle prospettive e delle sfide quotidiane affrontate dalle persone che vivono situazioni di disagio o bisogno consente agli aspiranti assistenti sociali di sviluppare una maggiore sensibilità e competenza nel loro lavoro. Ciò favorisce la creazione di una relazione di fiducia e reciproco rispetto tra gli studenti e le persone coinvolte, garantendo un ambiente di collaborazione e sostegno reciproco. La ricerca sociale e la progettazione degli interventi basati sulla partecipazione attiva delle persone hanno dimostrato di promuovere risultati più efficaci e sostenibili. Attraverso un approccio inclusivo ed empatico, gli assistenti sociali possono cogliere le esigenze specifiche di ogni persona, adattando gli interventi in modo da rispondere alle loro aspirazioni. Ciò porta a una maggiore rilevanza e pertinenza delle azioni intraprese, generando un impatto tangibile sulla qualità della vita delle persone coinvolte. In conclusione, i risultati esposti confermano inequivocabilmente che il coinvolgimento attivo delle persone nei processi di servizio sociale rappresenta un elemento chiave per il progresso della professione. L'adozione di una prospettiva centrata sulla persona favorisce la costruzione di servizi più responsivi, personalizzati e inclusivi. Invito pertanto gli assistenti sociali, le organizzazioni e le istituzioni coinvolte a considerare il

coinvolgimento delle persone come una priorità fondamentale nella pratica quotidiana del servizio sociale. Solo attraverso una collaborazione autentica e rispettosa, potremo perseguire un cambiamento sociale duraturo e significativo per il bene delle persone che serviamo. Duole dover riconoscere che in Italia, rispetto ad altri stati europei, l'importanza del coinvolgimento attivo delle persone nei processi di servizio sociale è ancora un argomento poco trattato sia a livello accademico che operativo. Nonostante i numerosi studi e le evidenze a favore di tale approccio, si riscontra ancora una mancanza di consapevolezza diffusa e di prassi consolidate sul campo. Ciò può essere attribuito a diversi fattori, tra cui la persistenza di un modello tradizionale di servizio sociale, in cui l'assistente sociale è spesso visto come l'esperto che offre soluzioni ai problemi delle persone, senza un coinvolgimento effettivo delle stesse nella definizione dei processi decisionali. Inoltre, la mancanza di risorse adeguate, sia a livello finanziario che organizzativo, può limitare le opportunità di implementare pratiche partecipative e orientate alla persona. Questa carenza di attenzione verso il coinvolgimento delle persone rappresenta una sfida significativa per il campo del servizio sociale in Italia. È fondamentale promuovere una maggiore consapevolezza e una riflessione critica sul valore aggiunto che il coinvolgimento attivo delle persone può portare alla professione. È necessario incoraggiare una cultura di ascolto, rispetto reciproco e condivisione del potere decisionale tra gli assistenti sociali e le persone coinvolte, al fine di favorire un cambiamento significativo nelle pratiche e nelle politiche sociali. Affrontare questa nota dolente richiederà un impegno collettivo da parte delle istituzioni accademiche, degli organismi di rappresentanza e dei professionisti stessi. È necessario promuovere la formazione continua degli assistenti sociali sulle metodologie partecipative, stimolare la ricerca e la produzione di conoscenze sulla pratica del coinvolgimento delle persone e favorire la diffusione di buone pratiche esistenti in altri contesti nazionali ed internazionali. Solo attraverso un impegno congiunto e una volontà di cambiamento, si potrà superare questa disparità e porre il coinvolgimento delle persone al centro delle politiche e delle azioni nel campo del servizio sociale in Italia.

Bibliografia

- Abberley, P. (1998). The spectre at the feast: Disabled people and social theory. In T. Shakespeare, *The Disability Reader: Social Science Perspectives* (p. 79 - 93). Londra: Cassell.
- Abma, T. (2009). Patients as partners in responsive research: methodological notions for collaboration in mixed research teams. *Qualitative Health Research*, 401 - 415.
- ADS 16, .. (2022). *Carta dei Servizi*. Ambito Distrettuale Sociale N. 16 Metropolitano.
- ADS 16, .. (2022). *Regolamento di Ambito per l'Accesso ai Servizi Sociali*. Ambito Distrettuale Sociale N.16 Metropolitano.
- Ageing Society, O. T. (2022). *Rapporto Nazionale - Invecchiamento e Nuova povertà*. Roma: Ageing Society - Osservatorio Terza Età.
- Ahmed, S. (2016). *How not to do things with words. A Journal of Transnational Women's and Gender Studies*, 1 - 10.
- Allport, G. (1954). *The Nature of Prejudice*. Boston: Addison - Wesley.
- Altieri, L., & Luison, L. (1997). *Qualità della Vita e Strumenti Sociologici*. Milano: FrancoAngeli.
- Andreassen, T. (2009). The consumerism of “voice” in Norwegian health policy and its dynamics in the transformation of health services. *Public Money & Management*, 117-122.
- Andreassen, T., Breit, E., & Legard, S. (2014). The making of “professional amateurs”: professionalizing the voluntary work of service user representatives. *Acta Sociologica*, 325 - 340.
- Andrighetto, L., & Riva, P. (2020). *Psicologia Sociale - Fondamenti teorici ed Empirici*. Bologna: Il Mulino.
- Askheim, O. P. (2022). The co-researcher role in the tension between recognition, co-option and tokenism. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: A Comparative European Analysis*. (p. 133 - 144). Bristol: Bristol University Press.
- Askheim, O., Beresford, P., & Heule, C. (2016). Mend the gap: strategies for user involvement in social work education. *The International Journal*, 128 - 140.
- Barnes, C. (1998). The social model of disability: A sociological phenomenon ignored by sociologist? In T. Shakespeare, *The Disability Reader: Social Science Perspectives* (p. 65 - 78). Londra: Cassell.
- Barnes, C. (2004). *Independent Living, Politics and Implication*. Leeds: University of Leeds.
- Barnes, C., & Mercer, G. (1997). *Doing Disability Research*. Leeds: The Disability Press.
- Barnes, M. (2008). *Designing Citizen-Centred Governance*. York: Joseph Rowntree Foundation.

- Barnes, M., Harrison, S., Mort, M., Shardlow, P., & Wistow, G. (1999). The new management of community care: user groups, citizenship and co-production. In G. Stoker, *The New Management of British Local Government*. Basingstoke: Macmillan.
- Bauld, L., Chesterman, J., & Judge, K. (2001). *Measuring Satisfaction With Social Care Amongst Older Service Users: Issues From the Literature*. Health and Social Care in the Community.
- Benoit, C., Jansson, M., Millar, A., & Phillips, R. (2005). Community-academic research on hard-to-reach populations: benefits and challenges. *Qualitative Health Research*, 263 - 282.
- Beresford, P. (1997). The Last Social Division?: Revisiting the Relationship Between Social Policy, its Producers and Consumers. *Social Policy Review*, 203 - 226.
- Beresford, P. (2000). Service Users' Knowledge and Social Work Theory: Conflict or Collaboration? *British Journal of Social Work*, 489 - 503.
- Beresford, P. (2007). *The Changing Roles and Tasks of Social Work From Service Users' Perspectives: A Literature-Informed Discussion Paper*. Londra: Shaping Our Lives National User Network.
- Beresford, P. (2010). Public Partnerships, Governance and User Involvement: A Service User Perspective. *International Journal of Consumer Studies*, 495 - 502.
- Beresford, P., & Campbell, J. (1994). Disabled People, Service Users, User Involvement and Representation. *Disability and Society*, 315 - 325.
- Beresford, P., & Croft, S. (1993). *Citizen Involvement: A Practical Guide for Change*. Basingstoke: Macmillan.
- Beresford, P., & Croft, S. (2001). Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of Social Work*, 295 - 316.
- Beresford, P., & Croft, S. (2004). Service users and practitioners reunited: the key component for social work reform. *British Journal of Social Work*, 53 - 68.
- Beresford, P., & Evans, C. (1999). Reserch and Empowerment . *British Journal of Social Work*, 671 - 677.
- Beresford, P., Casey, H., & MacDonough, J. (2016). England: gap-mending: developing a new approach to user and carer involvement in social work education. In E. Chiapparini, *The Service User as a Partner in Social Work Projects And Education* (p. 69 - 87). Opladen: Barbara Budrich Publishers.
- Beresford, P., Croft, S., & Adshead, L. (2008). We Don't See Her as a Social Worker: A Service User Case Study of the Importance of the Social Workers' Relationship and Humanity. *British Journal of Social Work*, 1388 - 1407.
- Bertin, G. (1996). *Valutazione e Sapere Sociologico*. Milano: FrancoAngeli.
- Bezzi, C. (2007). *Glossario della Ricerca Sociale e Valutativa*.

- Birchall, J., & Simmons, R. (2004). *User Power: The Participation of Users in Public*. Londra: National Consumer Council.
- Birchall, J., & Simmons, R. (2004). *User Power: The Participation of Users in Public Services*. Londra: National Consumer Council.
- Blackhall, A., Schafer, R., Kent, L., & Nightingale, M. (2012). Service user involvement in nursing students' training. *Mental Health Practice*, 23 - 26.
- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Co-Production of Public Services. *Public Administration Review*, 846 - 860.
- Boyle, D., & al., e. (2004). *For the Sake of a Nail: Co-Production, Time Banks and Mutual Volunteering for DIY and Small Repairs*. Londra: New Economics Foundation.
- Boyle, D., & al., e. (2006). *Aspects of Co-Production: The Implications for Work, Health and Volunteering*. Londra: New Economics Foundation.
- Boyle, D., & al., e. (2006). *Hidden Work: Co-Production by People Outside Paid Employment*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The Challenge of Co-Production*. Londra: NESTA.
- Boyle, D., Coote, A., Sherwood, C., & Slay, J. (2010). *Right Here, Right Now. Taking Co-Production into the Mainstream*. Londra: NESTA.
- Boyle, D., Slay, J., & Stephens, L. (2010). *Public Services Inside Out*. Londra: NESTA.
- Branfield, F. (2009). Developing Users Involvement in Social Work Education. Londra: Social Care Institute of Excellence.
- Branfield, F., Beresford, P., & Levin, E. (2007). Position paper 7: common aims: a strategy to support service user involvement in social work education. Londra: Social Care Institute for Excellence.
- Braye, S. (2000). Participation and involvement in social care: An overview. In K. H., & R. L., *User Involvement and Participation in Social Care: Research Informing Practice*. Londra: Jessica Kingsley.
- Brooks, R. (2007). *Public Services at the Crossroads: Executive Summary*. Londra: Institute for Public Policy Research.
- Burns, S., & Smith, K. (2004). *Co-Production Works! The Win:Win of Involving Local People in Public Services*. Londra: New Economics Foundation.
- Cahn, E. (2006). *Priceless Money: Banking Time for Changing Times*. Washington: Time Bank USA.
- Campbell, J., & Oliver, M. (1996). *Disability Politics: Understanding Our Past, Changing Our Future*. Basingstoke: Macmillan.
- Cancellieri, A. (2013). *Hotel House. Etnografia di un Condominio Multi-etnico*. Professional Dreamers.

- Cardano, M. (2011). *La Ricerca Qualitativa*. Bologna: Il Mulino.
- Carr, S. (2004). *Has Service User Participation Made a Difference to Social Care Services?* Londra: SCIE.
- Carr, S. (2007). Participation, Power, Conflict and Change: Theorizing Dynamics of Service User Participation in the Social Care System of England and Wales. *Critical Social Policy*, 266 - 267.
- Carr, S., & Dittrich, R. (2008). *Personalisation: A Rough Guide*. Londra: SCIE.
- Casey, H., & Beresford, P. (2022). Mending gaps in social work education in the UK. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: a Comparative European Analysis* (p. 23 - 35). Bristol: Bristol University Press.
- Clews, J. (2014). Could experts by experience gain position of power. *Mental Health Today*, 24 - 27.
- Clews, J. (2014). Could experts by experience gain positions of power. *Mental Health Today*, 24 - 27.
- Corbetta, P. (2015). *La Ricerca Sociale: Metodologie e Tecniche. Vol. 1: I Paradigmi di Riferimento*. Bologna: Il Mulino.
- Cornwall, A. (2008). Unpacking “participation”: models, meanings and practices. *Community Development Journal*, 269 - 283.
- Cossar, J., & Neil, E. (2015). Service user involvement in social work research: learning from an adoption research project. *British Journal of Social Work*, 225 - 240.
- Costello, J., & Horne, M. (2001). Patients as teachers? An evaluative study of patients’ involvement in classroom teaching. *Nurse Education in Practice*, 94 - 102.
- Coulshed, V., & Orme, J. (1996). *Social Work Practice: An Introduction*. Basingstoke: Macmillan.
- Croft, S., & Beresford, P. (1993). *Getting Involved: A Practical Manual for Change*. Londra: Joseph Rowntree Foundation.
- Croft, S., & Beresford, P. (1998). Postmodernity and the Future of Welfare: Whose Critiques, Whose Social Policy? In J. Carter, *Postmodernity and the Fragmentation of Welfare* (p. 103 - 120). Londra: Routledge.
- CSCI, C. f. (2007). *Experts by Experience in Regulatory Inspections 2006/07*. Londra: CSCI.
- CSCI, C. f. (2008). *Experts by Experience in Domiciliary Care Inspections 2006/07*. Londra: CSCI.
- Cummins, J., & Miller, C. (2007). *Co-production, social capital and service effectiveness*. Londra: OPM.

- Curtis, D. (2006). *Options for Excellence: Improving and Developing Social Care, Children and Young People's Consultations on Their Experience of Social Care*. Londra: National Children's Bureau.
- Davies, M. (1997). *The Blackwell Companion to Social Work*. Oxford: Blackwell.
- DCLG, D. f. (2006). *Strong and Prosperous Communities*. Londra: The Stationery Office.
- De Ambrogio, U., Bertotti, T., & Merlini, F. (2006). *L'Assistente Sociale e la Valutazione*. Roma: Carrocci Editore.
- Driessens, K., & Lyssens-Danneboom, V. (2022). *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy*. Bristol: Bristol University Press.
- Evans, C., & Fisher, M. (1999). Collaborative Evaluations With Service Users: Moving Towards User Controlled Research. In I. Shaw, & J. Lishman, *Evaluation and Social Work Practice*. Londra: Sage.
- Facchini, C. (2003). I Mutamenti in Corso nei Servizi di Sostegno Domiciliare: Verso Nuovi Modelli di Intervento. In S. L., *Cure Domiciliari. La Partnership tra Pubblico e Privato*. Milano: FrancoAngeli.
- Faulkner, A. (2009). Principles and motives for service user involvement in mental health research', in. In J. Wallcraft, B. Shrank, & M. Amering, *The Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Ferguson, I. (2008). *Reclaiming Social Work: Challenging Neo-Liberalism and Promoting Social Justice*. Los Angeles: Sage.
- Fleming, J., Beresford, P., Bewley, C., Croft, S., Branfield, F., Postle, K., & Turner, M. (2014). Working together: innovative collaboration in social care research. *Qualitative Social Work*, 706 - 722.
- Floystad Kvammen, M., & Wright Nielsen, T. (2022). Service users as supervisors in social work education: mending the gap of power relations. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: A Comparative European Analysis*. (p. 49 - 60). Bristol: Bristol University Press.
- Forbat, L., & Hubbard, G. (2015). Service user involvement in research may lead to contrary rather than collaborative accounts: findings from a qualitative palliative care study. *Journal of Advanced Nursing*, 759 - 769.
- Frankham, J. (2009). *Partnership Research: A Review of Approaches and Challenges in Conducting Research in Partnership with Service Users*. Southampton: National Centre for Research Methods.
- Frey, L., & Pappadà, G. (2004). *Aumento dell'Occupazione e Precarietà nell'Assistenza Socio-Sanitaria Domiciliare agli Anziani. Quaderni di Economia del Lavoro*. Milano: FrancoAngeli.
- Frisby, R. (2001). User involvement in mental health branch education: client review presentations. *Nurse Education Today*, 663 - 669.

- Gannon, Z., & Lawson, N. (2008). *Co-Production: The Modernisation of Public Services by Staff and Users*. Londra: Compass.
- George, P., Coleman, B., & Barnoff, L. (2007). Beyond “Providing Services”: Voices of Service Users on Structural Social Work Practice in Community-Based Social Service Agencies. *Canadian Social Work*, 5 - 22.
- Gershon, P. (2004). *Releasing Resources to the Front Line: Independent Review of Public Sector Efficiency*. Londra: HMSO.
- Giddens, A. (1998). *The Third Way: The Renewal of Social Democracy*. Cambridge: Polity Press.
- Green, L., & Wilks, T. (2009). Involving service users in a problem based model of teaching and learning. *Social Work Education*, 190-203.
- Greenhalgh, T., Jackson, C., Shaw, S., & Janamian, T. (2016). Achieving research impact through co-creation in community-based health services: literature review and case study. *The Milbank Quarterly*, 392 - 429.
- Hancock, N., Bundy, A., Tamsett, S., & McMahon, M. (2012). Participation of mental health consumers in research: training addressed and reliability assessed. *Australian Occupational Therapy Journal*, 218 – 224.
- Harding, S. (1993). Rethinking Standpoint Epistemology: What is Strong Objectivity? In L. Alcoff, & E. Potter, *Feminist Epistemologies*. Londra : Routledge.
- Harris, J. e. (2005). *Outcomes for Disabled Service Users: Department of Health Final Report*. York: Social Policy Research Unit.
- Heule, C., Knutagard, M., & Kristiansen, A. (2017). Mending the gaps in social work education and research. *European Journal of Social Work*, 396 - 408.
- Heule, C., Knutagard, M., & Kristiansen, A. (2022). The gap-mending concept: theory and practice. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: a Comparative European Analysis* (p. 11 - 22). Bristol: Bristol University Press.
- Hill, M. (1999). What’s the problem? Who can help? The perspectives of children and young people on their well-being and on helping professionals. *Journal of Social Work Practice*, 135 - 145.
- HM Government, .. (2007). *Putting People First: A Shared Vision and Commitment to the Transformation of Adult Social Care*. Londra: HM Government.
- Hodgson, P., & Canvin, K. (2005). Translating health policy into research practice. In L. Lowes, & I. Hulatt, *Involving Service Users in Health and Social Care Research* (p. 48 - 65). Londra: Routledge.
- Hunter, S., & Ritchie, P. (2007). Introduction: With, Not To: Models of Co-Production in Social Welfare. *Co-Production and Personalisation in Social Care Changing Relationships in the Provision of Social Care*, 9 - 18.

- Hyde, P., & Davies, H. (2004). Service Design, Culture and Performance: Collusion and Co-Production in Health Care. *Human Relations*, 1407 - 1426.
- IASSW. (2014). Definition of International Social Work.
- Ingrosso, M. (2007). *Pratiche di Cura Familiari e Qualità dei Servizi alla Persona: Ostacoli e Potenzialità di un'Ecologia di Caring*. Ancona: Atti del Seminario "Produrre Cura e Salute in Ambito Domestico".
- Jones, C. (1996). Anti-Intellectualism and the Peculiarities of British Social Work Education. In N. Parton, *Social Theory, Social Change, Social Work*. Londra: Routledge.
- Kam, P. K. (2014). Back to the 'Social' of Social Work: Reviving the Social Work Profession's Contribution to the Promotion of Social Justice. *International Social Work*, 723 - 740.
- Kam, P. K. (2017). *More Than Just a job: Qualities that Make a Good Social Worker*. Honk Kong: Honk Kong Press.
- Kowalk, H., & Wetterling, J. (2022). Experiences matter equally. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy. A Comparative European Analysis* (p. 199 - 208). Bristol: Bristol University Press.
- Krumer-Nevo, M., & Barak, A. (2007). Service Users and Personal Social Services in Israel. *Journal of Social Service Research*, 27 - 42.
- Kwong, K. P. (2020). Social Work is Not Just a Job: The Qualities of Social Workers From the Perspective of Service Users. *Journal of Social Work*, 775 - 796.
- Lai, W. H., & Chan, K. T. (2009). Social Work in Hong Kong: From Professionalization to "Re-Professionalisation". *China Journal of Social Work*, 95 - 108.
- Leadbeater, C. (2004). *Personalisation Through Participation: a New Script for Public Services*. Londra: Demos.
- Leung, T. (2011). Client Participation in Managing Social Work Service: An Unfinished Quest. *Social Work*, 43 - 52.
- Little, N., Nemutlu, G., Magic, J., & Molnar, B. (2011). Don't Judge a Book by Its Cover! The Living Library Organizer's Guide 2011. Budapest: Council of Europe - Youth Department.
- MacDonald, G. (1999). Evidence-Based Social Care: Wheels Off the Runway? *Public Money e Management*, 25 - 32.
- Manthorpe, J., Moriarty, J., Rapaport, J., Clough, R., Cornes, M., & Bright, L. (2008). There are Wonderful Social Workers but it's a Lottery: Older People's Views About Social Workers. *British Journal of Social Work*, 1132 - 1150.
- Marton, F., & Säljö, R. (1997). 'Approaches to learning',. In F. Marton, D. Hounsell, & N. Entwistle, *The Experience of Learning* (p. 39 - 58). Edinburgh: Scottish Academic Press.
- Mayer, J. E., & Timms, N. (1970). *The Client Speaks: Working Class Impressions of Casework*. Londra: Routledge.

- McKeown, M., Malihi-Shoja, L., Hogarth, R., Jones, F., Holt, K., Sullivan, P., . . . Rawcliffe, L. M. (2012). The value of involvement from the perspective of service users and carers engaged in practitioner education: not just a cash nexus. *Nurse Education Today*, 178 - 184.
- McLaughlin, H. (2009). *Service User Research in Health and Social Care*. Londra: Sage.
- McLaughlin, H. (2012). *Understanding Social Work Research*. Londra: Sage.
- McLaughlin, H. (2022). Ethical issues in the meaningful involvement of service users as co-researchers. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: a Comparative European Analysis*. Bristol: Bristol University Press.
- Morris, J. (1993). *Independent Lives: Community Care and Disabled People*. Basingstoke: Macmillan.
- Moulam, L., Meredith, S., Whittle, H., Lynch, Y., & Murray, J. (2020). Augmented communication patient and public involvement in research: rhetoric and reality. In H. McLaughlin, P. Beresford, C. Cameron, H. Casey, & J. Duffy, *The Routledge Handbook of Service User Involvement in Human Services Research and Education* (p. 427 - 440). Abingdon: Routledge.
- Needham, C. (2006). Co-Production in Public Services: Opportunity or Threat? *Renewal*, 55 - 60.
- Needham, C. (2009). *Personal Co-Production*. Londra: LARCI.
- Needham, C. (2012). *Co-Production: An Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation*. Birmingham: Birmingham University Press.
- Needham, C., & Carr, S. (2009). *Co Production: An Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation*. Londra: SCIE.
- Normann, R. (1991). *Managing Service Industries*. London: Wiley.
- Nowotny, H., Scott, P., & Gibbons, M. (2001). *Re-Thinking Science: Knowledge and the Public in an Age of Uncertainty*. Cambridge: Polity Press.
- Nussbaum, M. (2002). *Giustizia Sociale e Dignità Umana*. Bologna: Il Mulino.
- O'Leary, P., Tsui, M. S., & Ruch, G. (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 135 – 153.
- Oliver, M. (1996). *Understanding Disability: From Theory to Practice*. Basingstoke: Macmillan.
- Oliver, M., & Barnes, C. (1998). *Disabled People and Society: From Exclusion to Inclusion*. Londra: Longman.
- Olson, J. J. (2007). Social Work's Professional and Social Justice Projects: Discourses in Conflict. *Journal of Progressive Human Services*, 45 - 69.

- Ovretveit, J. (2007). Seminario Qualità e Accreditamento dei Servizi di Assistenza Domiciliare Sociale: Esperienze a Confronto. In P. Pierucci, & M. Serio, *La Valutazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare Anziani: Una Valutazione Comparativa*. Rassegna Italiana di Valutazione.
- Pappadà, G., & Baldauf, B. (2004). Due Realtà a Confronto: l'Occupazione nell'Assistenza Domiciliare agli Anziani in Emilia Romagna e in Inghilterra. In L. Frey, & G. Pappadà, *Aumento dell'Occupazione e Precarietà nell'Assistenza Socio-Sanitaria Domiciliare agli Anziani. Quaderni di Economia del Lavoro*. Milano: FrancoAngeli.
- Pardasani, R., & Rivera, W. (2017). Human Library: an anti-oppressive tool; implementation guidelines of Human Library. Helsinki: Diaconia University of Applied Sciences.
- Parker, S. (2007). Participation: a new operating system for public services? In S. Creasy, *Participation Nation: Reconnecting Citizens to the Public Realm* (p. 103 - 112).
- Parker, S., & Heapy, J. (2006). *The Journey to the Interface: How Public Service Design Can Connect Users to Reform*. Londra: Demos.
- Pawson, R., Boaz, A., & Grayson, L. (2003). *Types and Quality of Knowledge in Social Care*. Londra: SCIE.
- Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Macmillan.
- Peile, C., & McCouat, M. (1997). The rise of relativism: The future of theory and knowledge development in social work. *British Journal of Social Work*, 343 - 360.
- Percy, S. (1984). Citizen Participation in the Co-Production of Urban Services. *Urban Affairs Quarterly*, 431 - 446.
- Pestoff, V. (2012). Hybrid Tendencies in Consumer Cooperatives: the case of Sweden. In D. McDonnell, & E. Macknight, *The Co-operative Model in Practice: International Perspectives*. Glasgow: Co-operative Education Trust.
- Pestoff, V., & Brandsen, T. V. (2012). *New Public Governance: The Third Sector and Co-Production*. London: Routledge.
- Pettigrew, T., & Tropp, L. (2011). *When Groups Meet: The Dynamics of Intergroup Contact*. New York: Psychology Press.
- Phillips, L., Kristiansen, M., Vehviläinen, M., & Gunnarsson, E. (2013). *Knowledge and Power in Collaborative Research*. Londra: Routledge.
- Pierucci, P., & Serio, M. (2007). La Valutazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare Anziani. Una Valutazione Comparativa. *Rassegna Italiana di Valutazione*.
- Poll, C. (2007). Co-Production in Supported Housing: KeyRing Living Support Networks and Neighbourhood Networks. *Co-Production and Personalisation in Social Care Changing Relationships in the Provision of Social Care*, 49 - 66.
- Popple, P. R., & Leighninger, L. (2008). *The Policy-Based Profession: An Introduction to Social Welfare Policy Analysis for Social Workers*. Boston: Pearson.

- Powell, K., & Dalton, M. (2003). Co-Production, Service Exchange Networks, and Social Capital. *Social Policy Journal*, 89 - 105.
- Prandini, R. (2006). I piani personalizzati di sostegno a favore di persone con handicap grave. Il caso della collaborazione sussidiaria tra famiglia, terzo settore e Regione Sardegna. In P. Donati, & R. Prandini, *Buone Pratiche e Servizi Innovativi per la Famiglia* (p. 323 - 360). Milano: FrancoAngeli.
- Prandini, R. (2006). I servizi relazionali per la famiglia. In E. Scabini, & G. Rossi, *Le Parole della Famiglia* (p. 199 - 211). Milano: Vita & Pensiero.
- Rae, R. (2012). *Trust, Power and the New Professionalism: A Case Study of Service User and Carer Involvement in the Selection of Social Work*. Huddersfield: University of Huddersfield.
- Ranci, D. (2003). Gli Interventi Formativi: la Supervisione, una Risorsa per l'Assistenza. In L. Scaffini, *Cure Domiciliari. La Partnership tra Pubblico e Privato*. Milano: FrancoAngeli.
- Read, J., & Reynolds, J. (1996). *Speaking Our Minds: An Anthology*. Basingstoke: Macmillan.
- Ribner, D. S., & Knei-Paz, C. (2002). Client's View of a Successful Helping Relationship. *Social Work*, 379 - 387.
- Robinson, K., & Webber, M. (2013). Models and Effectiveness of Service User and Carer Involvement in Social Work Education: A Literature Review. *British Journal of Social Work*, 925 - 944.
- Roulstone, A., Hudson, V., & Kearney, J. (2006). *Working Together - Carer Participation in England, Wales and Northern Ireland*. Londra: SCIE.
- Scammell, J., Heaslip, V., & Crowley, E. (2015). Service user involvement in pre-registration general nurse education: a systematic review. *Journal of Clinical Nursing*.
- SCIE, N. C. (2007). *People Management Knowledge Review 17: Developing Social Care, Service Users Driving Culture Change*. Londra: SCIE.
- Semi, G. (2010). *L'Osservazione Partecipante. Una Guida Pratica*. Bologna: Il Mulino.
- Sen, A. K. (2022). *La Disuguaglianza*. Bologna: Il Mulino.
- Sen, R. (2018). *Effective Practice with Looked after Children*. Londra: Palgrave.
- Sen, R., McClelland, N., & Jowett, B. (2016). Belonging to the library: humanising the space for social work education. *Social Work Education*, 892 - 904.
- Sen, R., Nylund, M., Hayward, A., Pardasani, R., Rivera, W., & Kaila, M. (2022). The living library in social work education. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: A Comparative European Analysis*. (p. 73 - 84). Bristol: Bristol University Press.
- Seyfang, G. (2003). Growing Cohesive Communities One Favour at a Time: Social Exclusion, Active Citizenship and Time Banks. *International Journal of Urban and Regional Research*, 699 - 706.

- Sharp, E. (1980). Toward a New Understanding of Urban Services and Citizen Participation: The Co-production Concept. *Midwest Review of Public Administration*, 105 - 118.
- Sheppard, M. (1998). Practice Validity, Reflexivity and Knowledge for Social Work. *British Journal of Social Work*, 763 - 781.
- Skilton, C. (2011). Involving experts by experience in assessing students' readiness to practise: the value of experiential learning in student reflection and preparation for practice. *Social Work Education*, 299 - 311.
- Steel, R. (2006). *A Guide for Reimbursing and Paying Members of the Public Who Are Actively Involved in Research*. Eastleigh: Involve.
- Stephens, L., & Ryan-Collins, J. (2012). *The New Wealth of Time – How Timebanking Can Help People Build Better Public Services*. Londra: Compass.
- Stevens, S., & Tanner, D. (2006). Involving Service Users in the Teaching and Learning of Social Work Students: Reflections on Experience. *Social Work Education*, 360 - 371.
- Strier, R. (2007). Anti-oppressive research in social work: a preliminary definition. *British Journal of Social Work*, 857 - 871.
- Strudwick, R., Pickering, S., & Holten, J. (2022). Creating a platform together for the voice of the service user: inspiration for organising an event together with service users. In K. Driessens, & V. Lyssens-Danneboom, *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: A Comparative European Analysis* (p. 85 - 97). Bristol: Bristol University Press.
- Tanner, D., Littlechild, R., Duffy, J., & Hayes, D. (2017). "Making it real": evaluating the impact of service user and carer involvement in social work education',. *British Journal of Social Work*, 467 - 486.
- Turner, M., & Beresford, P. (2005). *Contributing on Equal Terms: Service User Involvement and the Benefits System*. Londra: Social Care Institute for Excellence.
- Unwin, P., Rooney, J., & Cole, C. (2018). Service user and carer involvement in student's classroom learning in higher education. *Journal of Further and Higher Education*, 377 - 388.
- Vamstad, J. (2004). *Co-Production as a Defining Principle – A New Typology for Provision of Welfare Services in Sweden*. Ljubljana: EGPA.
- Venturi, P., & Villani, R. (2011). *Nuovo Welfare e Valore Aggiunto dell'Economia Sociale*. Bologna: Centro Studi AICCON.
- Waterson, J., & Morris, K. (2005). Training in "Social" Work: Exploring Issues of Involving Users in Teaching on Social Work Degree Programme. *Social Work Education*, 653 - 675.
- White, S. (1997). Beyond Retroduction?: Hermeneutics, Reflexivity and Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 739 - 753.
- Wilson, G. (1994). Co-Production and Self-Care: New Approaches to Managing Community Care Services For Older People. *Social Policy and Administration*, 236 - 250.

Wilson, G. (1996). Quality Through Co-Production. *Care Plan*, 13 - 15.

Winter, M. D., & Noom, M. (2003). Someone Who Treats You as an Ordinary Human Being. Homeless Youth Examine the Quality of Professional Care. *British Journal of Social Work*, 325 - 337.

Ylvisaker, S. (2011). Tales From the Sequestered Room: Client Experiences of Social Work in Norway and Sweden. *Journal of Social Work*, 203 - 220.

Zufferey, C., & Kerr, L. (2004). Identity and Everyday Experiences of Homelessness: Some Implications for Social Work. *Australian Social Work*, 343 - 353.